

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE LETRAS



Estudo sobre os (não) utilizadores idosos da Biblioteca Municipal de Sintra

Sara Vilar Lobato Ferreira

Relatório de estágio orientado pelo Prof. Doutor Carlos Guardado da Silva,
especialmente elaborado para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da
Documentação e Informação

*“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor,
mas lutei para que o melhor fosse feito.
Não sou o que deveria ser,
mas Graças a Deus, não sou o que era antes”.*
(Marthin Luther King)

Agradecimentos

Em primeiro lugar, um especial agradecimento à Diretora da Biblioteca Municipal de Sintra e a todos os seus funcionários por me acolherem durante o estágio e por estarem sempre disponíveis para todas as minhas questões. Quero também agradecer a todos os inquiridos por terem respondido ao questionário.

Quero ainda agradecer ao meu Orientador, o Professor Doutor Carlos Guardado da Silva, pelo apoio prestado com tanta paciência e dedicação e, por último, a todos os meus docentes e colegas da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa por todos os seus incentivos e ensinamentos.

Uma derradeira palavra de agradecimento é devida à minha família e amigos.

A todos um grande Bem-Haja!

Sumário

| | |
|--|------|
| Índice de figuras | VI |
| Índice de tabelas | VII |
| Índice de gráficos | VIII |
| Resumo..... | X |
| <i>Abstract</i> | XI |
| Lista das siglas | XII |
| Introdução..... | 1 |
| 1. Revisão da literatura | 3 |
| 1.1. Bibliotecas Públicas | 4 |
| 1.1.1. Definição e objetivos da biblioteca pública..... | 4 |
| 1.1.2. As bibliotecas públicas em Portugal..... | 11 |
| 1.1.3. O espaço físico das bibliotecas públicas..... | 13 |
| 1.1.4. Quem são os utilizadores das bibliotecas públicas em Portugal | 15 |
| 1.2. Estudos de utilizadores | 18 |
| 1.2.1. Conceito de utilizador e não utilizador | 18 |
| 1.2.2. Os estudos de utilizadores como ferramentas de planeamento estratégico | 20 |
| 1.2.3. Os estudos de utilizadores: evolução..... | 22 |
| 1.2.4. Os novos utilizadores: distintas necessidades | 25 |
| 1.2.5. Em busca dos “não utilizadores” | 27 |
| 1.2.6. Estado da arte dos estudos de utilizadores nas bibliotecas públicas em Portugal ... | 30 |
| 1.3. Os utilizadores idosos..... | 32 |
| 1.3.1. A delimitação e a designação da faixa etária composta pelos utilizadores idosos... | 32 |

| | |
|--|-----|
| 1.3.2. Tendências de evolução demográfica..... | 34 |
| 1.3.3. O envelhecimento ativo: ocupações e atividades de tempos livres | 37 |
| 2. Metodologia | 40 |
| 2.1. Base teórica | 40 |
| 2.2. Objetivos do trabalho | 42 |
| 2.3. Instrumentos de recolha de dados..... | 43 |
| 2.3.1. Observação direta | 43 |
| 2.3.2. A recolha de dados preexistentes | 44 |
| 2.3.3. Inquérito por questionários | 47 |
| 2.3.4. Entrevista | 50 |
| 2.3.5.O protocolo e questões éticas na recolha dos dados | 52 |
| 2.4. Análise dos dados obtidos..... | 52 |
| 3.Caracterização do Município de Sintra e da sua população idosa..... | 54 |
| 3.1. População residente no Município de Sintra 2001-2017 | 55 |
| 3.2. População idosa do Município..... | 56 |
| 3.2.1.Índice de envelhecimento..... | 59 |
| 3.3. Nível de escolaridade..... | 60 |
| 3.4. População de Nacionalidade Estrangeira | 62 |
| 3.5. Dificuldade em realizar tarefas..... | 64 |
| 3.6. Síntese conclusiva | 65 |
| 4. A Biblioteca Municipal de Sintra | 66 |
| 4.1. Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra..... | 66 |
| 4.2. Caracterização do espaço físico da Biblioteca Municipal de Sintra..... | 68 |
| 4.3. Serviços da biblioteca | 69 |
| 4.4. Documentos | 73 |
| 4.5. Trabalhadores da Biblioteca | 76 |
| 4.6. Utilizadores..... | 77 |
| 5. Análise dos questionários | 81 |
| Conclusão | 90 |
| Bibliografia | 94 |
| Apêndice A - Questionário | 101 |
| Apêndice B – Resultados dos inquéritos, em frequência absoluta..... | 105 |

Índice de figuras

Figura 1: Freguesias do Município de Sintra

Figura 2: Organograma - Organização administrativa da Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra

Índice de tabelas

Tabela 1: Valor percentual do grupo etário +65 em relação ao total da população residente, por freguesia

Tabela 2: Dificuldade em realizar tarefas diárias

Tabela 3: Quadro dos trabalhadores da Biblioteca Municipal de Sintra

Tabela 4: Quadro dos trabalhadores do Pólo de Agualva-Cacém

Tabela 5: Quadro dos trabalhadores do Pólo da Tapada das Mercês

Tabela 6: Quadro dos trabalhadores do Pólo de Queluz

Tabela 7: Idade

Tabela 8: Sexo

Tabela 9: Habilitações literárias

Tabela 10: Sabe onde se localiza a biblioteca?

Tabela 11: Razões pelas quais não utiliza a Biblioteca

Tabela 12: Indique como ocupa os seus tempos livres (*hobbies*)

Tabela 13: Gosta de ler?

Tabela 14: Géneros literários preferidos

Tabela 15: Compra livros?

Tabela 16: Onde compra os seus livros?

Tabela 17: Atividades que gostaria de frequentar na biblioteca (pode indicar várias)

Tabela 18: Grau de preferência de atividades

Tabela 19: Gostaria que a Biblioteca criasse um serviço para a sua faixa etária?

Tabela 20: Tem conhecimento da existência de atividades para o utilizador idoso noutras Bibliotecas?

Índice de gráficos

Gráfico 1: Número de utilizadores nas bibliotecas públicas portuguesas entre os anos 2011 e 2016

Gráfico 2: Percentagem dos utilizadores desde o ano de 2009 até a 2016, em relação à população total do país, entre os anos 2011 e 2016

Gráfico 3: Percentagem da população adulta inscrita na biblioteca. Elaborado pela autora

Gráfico 4: Pirâmides etárias, Portugal e EU, 2013

Gráfico 5: População residente no Município de Sintra 2001-2017

Gráfico 6: População residente no Município de Sintra com mais de 65 anos de idade por grupo etário em percentagem referente ao ano de 2017

Gráfico 7: População residente no Município de Sintra com mais de 65 anos de idade por grupo etário e por género referente ao ano de 2017

Gráfico 8: Índice de envelhecimento da população no ano de 2017, comparação entre Sintra, a Grande Lisboa e Portugal

Gráfico 9: População residente no Município de Sintra, de 15 e mais anos, segundo o nível de escolaridade (%)

Gráfico 10: População residente na Grande Lisboa, de 15 e mais anos, segundo o nível de escolaridade (%)

Gráfico 11: População residente em Portugal, de 15 e mais anos, segundo o nível de escolaridade (%)

Gráfico 12: Origem geográfica da população no Município de Sintra

Gráfico 13: Origem geográfica da população no Município de Sintra, fazendo referência ao continente africano

Gráfico 14: Distribuição de documentos pela Rede Municipal de Bibliotecas Municipais de Sintra

Gráfico 15: Distribuição dos vários tipos de documentos pela Rede Municipal de Bibliotecas Municipais de Sintra

Gráfico 16: Utilizadores da Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra 2013-2017

Gráfico 17: Utilizadores da Biblioteca Municipal de Sintra 2013-2017

Gráfico 18: Número de leitores por grupo etário na Biblioteca Municipal de Sintra em 2017

Gráfico 19: Leitores por grupo etário em termos percentuais

Gráfico 20: Leitores inscritos com idade entre 65-90 anos

Gráfico 21: Análise dos questionários: Idade

Gráfico 22: Análise dos questionários: Sexo

Gráfico 23: Análise dos questionários: Habilitações Literárias

Gráfico 24: Análise dos questionários: Localização da Biblioteca

Gráfico 25: Análise dos questionários: Porque não utiliza a biblioteca

Gráfico 26: Análise dos questionários: *Hobbies*

Gráfico 27: Análise dos questionários: Gosta de ler?

Gráfico 28: Análise dos questionários: Géneros literários preferidos

Gráfico 29: Análise dos questionários: Compra livros?

Gráfico 30: Análise dos questionários: Onde compra livros?

Gráfico 31: Análise dos questionários: Atividades que gostaria de frequentar na Biblioteca

Gráfico 32: Análise dos questionários: Gostaria que a Biblioteca criasse um serviço para a sua faixa etária?

Gráfico 33: Análise dos questionários: Tem conhecimento da existência de atividade para o utilizador idoso noutras Bibliotecas?

Resumo

O presente trabalho pretende abarcar duas realidades menos estudadas no contexto das bibliotecas públicas no nosso país: os cidadãos idosos e os não-utilizadores.

Na decorrência de um estágio curricular efetuado na Biblioteca Municipal de Sintra, propõe-se analisar os não-utilizadores idosos deste Município, ou seja, dito de outro modo, como será possível fazer com que este segmento da população recorra e beneficie dos serviços da biblioteca.

Assenta, portanto, a reflexão proposta, em três vértices fundamentais: Biblioteca Pública, idosos e não-utilizadores.

Partindo do conhecimento e da análise destas três realidades, bem como da revisão da literatura e da aplicação de inquéritos (por questionário), debatem-se as necessidades informativas dos cidadãos com idade mais avançada e o seu direito inalienável a aceder a um serviço público que tem de estar ao serviço de toda a comunidade e, deste modo, está vinculado a evidenciar todos os esforços, no sentido de evitar a sua marginalização e isolamento.

Sendo um estudo de utilizadores, que visa estabelecer as necessidades informativas dos cidadãos de uma determinada comunidade, procura-se aprofundar o conhecimento do universo dos idosos, almejando desta forma incluir e satisfazer distintas realidades sociais, educativas e culturais.

A participação da população idosa na vida da Biblioteca Pública, para além de lograr contribuir para a sua integração na vida da comunidade, alarga o espectro dos seus utilizadores e fomenta uma intervenção mais alargada e mais plural.

Metodologicamente, este estudo apoia-se em métodos mistos, designadamente na análise documental, na observação direta não estruturada, com recurso a um *diário de bordo*, e na aplicação de um inquérito por questionário. Deteta-se na faixa etária acima de 65 anos, ainda ativa, necessidades de informação, conhecimento e de partilha de vivências e experiências, a que a Biblioteca Pública de Sintra não responde. Constituem, portanto, parte dos seus não utilizadores identificados, que importa incorporar na Biblioteca, através de um conjunto de propostas que são efetuadas.

Palavras-chave: Biblioteca Pública; Idosos; Estudo de Utilizadores; Não-Utilizadores; Biblioteca Municipal de Sintra.

Abstract

This master's report aims to cover two less studied realities in the context of public libraries in our country: the elderly and non-users.

As a result of a curricular internship at the Biblioteca Municipal de Sintra, it is proposed to analyze the elderly non-users of this Municipality, in other words, how can this segment of the population use and benefit from library services.

The proposed reflection it is based, therefore, in three fundamental vertices: Public Library, the Elderly and the Non-users.

Based on the knowledge and analysis of these three realities and from the literature review and the application of surveys (by questionnaire), it will be discussed the needs of older citizens and their inalienable right to access a public service which has to be at the service of the whole community, in order to avoid their marginalization and isolation.

Being a study of users that aims to establish the information needs of the citizens of a given community, we will seek to deepen the knowledge of the universe of the elderly, aiming to include and satisfy different social, educational and cultural realities.

The participation of the elderly population in the life of the Public Library, in addition to contribute to its integration into the life of the community, broadens the spectrum of its users and fosters a wide and more pluralistic intervention.

Methodologically, this study relies on mixed methods, particularly documentary analysis, direct unstructured observation using a logbook, and the application of a questionnaire survey. In the age group over 65, still active, the Public Library of Sintra does not respond to their information and knowledge needs, sharing of experiences. They are, therefore, part of their non-users identified, which must be incorporated into the Library through a set of proposals that are made.

Key-words: Public Library; Seniors; Study of Users; Non-Users; Biblioteca Municipal de Sintra.

Lista das siglas

AML – Área Metropolitana de Lisboa

BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

BM1 – Biblioteca Municipal Tipo 1

BM2 – Biblioteca Municipal Tipo 2

BM3 – Biblioteca Municipal Tipo 3

BMS – Biblioteca Municipal de Sintra

BP – Biblioteca Pública

CDU – Classificação Decimal Universal

CMS – Câmara Municipal de Sintra

DBMU- Divisão de Bibliotecas e Museus Municipais da Câmara Municipal de Sintra

DGLB – Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas

FCG – Fundação Calouste Gulbenkian

IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPLB – Instituto Português do Livro e das Bibliotecas

MARC – *Machine Readable Cataloging*

PORDATA – Base de Dados de Portugal Contemporâneo

PNLP – Programa Nacional de Leitura Pública

RNBP - Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

Introdução

No âmbito do estágio curricular do mestrado em Ciências da Documentação e Informação, propõe-se um estudo sobre os utilizadores idosos do concelho de Sintra.

Mais especificamente, pretende-se identificar os potenciais utilizadores da Biblioteca Municipal de Sintra e as suas necessidades informativas, bem como as razões pelas quais não frequentam a Biblioteca e, assim, as ofertas que poderiam ser criadas para que tal viesse a acontecer.

O trabalho está estruturado em cinco partes, a saber:

- Revisão da literatura: bibliotecas públicas; conceito de utilizadores e não-utilizadores; estudos de utilizadores; cidadãos idosos;
- Metodologia adotada no trabalho;
- Análise comparativa de utilizadores idosos a nível nacional e municipal;
- Caracterização do município de Sintra e sua biblioteca municipal;
- Análise dos dados da pesquisa e conclusões.

Num primeiro momento, procura-se elaborar uma revisão da literatura, de modo a recolher ensinamentos sobre a problemática em análise, abrangendo a realidade das bibliotecas públicas e dos seus utilizadores.

Particular destaque merece o aspeto inclusivo da biblioteca pública, visando a satisfação das diversificadas necessidades informativas dos membros da comunidade, procurando responder às variadas realidades sociais e culturais.

Procurando efetuar um estudo de utilizadores, colheram-se ensinamentos sobre a sua evolução e desenvolvimentos mais recentes, tendo presente a mudança de paradigma que evoluiu de forma significativa, passando de um estudo sobre a gestão dos centros de informação (bibliotecas, museus e centros de documentação), centrando-se na avaliação dos seus recursos (serviços, coleções, infraestruturas), para o conhecimento dos seus utilizadores e das suas necessidades de informação. Na expressão de Lorcan Dempsey, os investigadores devem privilegiar o estudo da *biblioteca na vida dos utilizadores*, em vez de estudar *os utilizadores na vida da biblioteca* (Cit. por PROFFIT *et al.* 2015:6).

Num segundo momento, aborda-se toda a perspetiva metodológica do trabalho, descrevendo-se os vários métodos e técnicas utilizados, com referência ao período do estágio realizado entre fevereiro e março de 2018 e, em momento posterior, as diversas pesquisas e análises quantitativas e qualitativas realizadas.

E se o universo da investigação se centra nos cidadãos mais idosos da comunidade, tanto maior tem de ser a atenção dada ao conhecimento das diversas realidades, tendo presente o largo espectro deste universo, considerando as grandes diferenças observadas nos contextos sociais, educacionais e culturais.

Assim, num terceiro e num quarto momentos, com recurso a dados estatísticos diversificados, procurou conhecer-se a realidade do município, estabelecendo comparações entre tal realidade e a de âmbito nacional.

Para o conhecimento das necessidades informativas dos cidadãos idosos impõe-se uma análise da população residente, considerando as suas realidades educacionais e culturais, mas também a diversidade de experiências e de vivências. De notar que o Município de Sintra, para além da sua extensão geográfica e do elevado índice populacional, é um município muito heterogéneo, onde coexiste uma faixa populacional essencialmente urbana - com outra de cariz mais rural.

Embora o estudo se centre na Biblioteca Municipal de Sintra (Casa Mantero), importa referenciar que se trata de uma rede municipal de bibliotecas, pelo que é também feita referência aos polos de Queluz, Mercês e Cacém.

Em momento subsequente e para finalizar procede-se às conclusões do estudo, após análise e discussão das várias questões suscitadas, procurando responder à pergunta de partida formulada - *Quais as necessidades informativas da população idosa do Município de Sintra e por que razões não frequentam a biblioteca?*

Por último, enseja-se descortinar as potenciais ofertas, que devem ser criadas, para que tal importante segmento da comunidade, com necessidades e características muito próprias, possa aceder e beneficiar deste serviço público.

1. Revisão da literatura

No âmbito do estágio curricular do mestrado em Ciências da Documentação e Informação, na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, propõe-se a realização de um estudo sobre os utilizadores da Biblioteca Municipal de Sintra.

Como se estabelece no *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*, estas constituem o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis a todos os seus utilizadores o conhecimento e a informação, essenciais ao exercício dos seus direitos democráticos e a uma participação ativa na sociedade (IFLA/UNESCO,1994).

Mas, para atingirem plenamente os seus objetivos, as bibliotecas devem estar inteiramente acessíveis aos seus utilizadores, tendo estes a opção de participar, ou não, no serviço de biblioteca pública disponibilizado. Para o efeito é necessário identificar as necessidades de indivíduos e grupos da comunidade que possam ser satisfeitas pela biblioteca pública, importando caracterizar quem utiliza e não utiliza os seus serviços (IFLA,2010:37).

Os estudos de utilizadores constituem uma ferramenta essencial para a aferição das necessidades informativas dos cidadãos de determinada comunidade e uma forma de contribuir para que o serviço da biblioteca pública esteja inteiramente acessível a todos os utilizadores e, bem assim, para que mais facilmente os não utilizadores da biblioteca pública possam ser considerados seus potenciais utilizadores.

Assim, mais especificamente, pretendem-se identificar os potenciais utilizadores da Biblioteca Municipal de Sintra (BMS) e tentar identificar as suas necessidades informativas e as razões pelas quais não frequentam a biblioteca e, bem assim, as ofertas que poderiam ser criadas para que tal viesse a acontecer. Para o efeito, e tendo presente que cada biblioteca é o seu contexto, importa conhecer de forma aprofundada a comunidade, os seus hábitos de vida e de procura da informação, bem como as alternativas que utilizam para aceder ao conhecimento, pois só conhecendo os “seus concorrentes”, será possível encetar um processo com sucesso.

Na impossibilidade de abarcar os distintos tipos de utilizadores, optou-se por segmentar o seu universo, tendo por base o escalão etário. Optou-se pelo grupo dos idosos, incluindo-se nele os utilizadores com mais de 65 anos de idade.

Assim, o ponto de partida do presente estudo será a identificação das necessidades de informação dos potenciais utilizadores idosos da BMS e, bem assim, a procura da enumeração das razões pelas quais não utilizam o seu espaço e os seus serviços.

1.1. Bibliotecas Públicas

1.1.1. Definição e objetivos da biblioteca pública

As Bibliotecas Públicas são locais privilegiados de acesso à cultura, caracterizando-se cada vez mais por espaços onde, para além de aceder a livros, o seu utilizador procura interagir com o outro. Cada vez mais a biblioteca, para além de um *espaço de livros*, é um *espaço de pessoas*.

“Uma biblioteca pública é uma organização criada, mantida e financiada pela comunidade, quer através da administração local, regional ou central, quer através de outra forma de organização comunitária” (IFLA,2010:13).

Neste sentido, as Bibliotecas Públicas, devem estar ao serviço da comunidade e devem ir ao encontro das necessidades de informação e de conhecimento.

“Uma biblioteca pública disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obra criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, género, religião, língua, deficiência, condições económica e laboral e nível de escolaridade” (IFLA, 2010: 13).

Todo o cidadão tem o direito inalienável de participar na vida da Biblioteca Pública, sendo que a diversidade de raças, de religiões e de proveniências geográficas contribui para a construção de sociedades mais democráticas e mais tolerantes.

“A biblioteca pública desempenha um papel importante no desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática, ao dar aos indivíduos acesso a um vasto campo de conhecimento, ideias e opiniões” (IFLA, 2010:13).

Na verdade, as Bibliotecas Públicas não podem deixar de desempenhar um papel de relevo para o funcionamento e para a própria manutenção de sociedades democráticas, contribuindo desta forma para o fortalecimento da capacidade e do espírito cívico dos

seus cidadãos. Ao invés, nos regimes ditatoriais o acesso à cultura e o consequente contributo para o debate de ideias é fortemente desencorajado.

“A liberdade, a prosperidade e o progresso da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel ativo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória como de um acesso livre e ilimitado ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação” (MANIFESTO DA IFLA/ UNESCO, 1994:91).

Na verdade, a biblioteca pública tem de ter como objetivo servir todos os cidadãos, pois um indivíduo nunca é demasiado novo ou demasiado velho para utilizar a biblioteca.

Por isso, a biblioteca deve conhecer os seus públicos, nunca esquecendo pessoas de diferentes culturas e grupos étnicos (serviços para imigrantes e novos cidadãos, para os ajudar a encontrar o seu caminho numa sociedade diferente e para lhes facultar acesso a materiais da sua cultura de origem) ; equipamento especial e materiais de leitura para pessoas com deficiência motoras ou sensoriais, como por exemplo deficientes auditivos e visuais; pessoas confinadas ao seu domicílio e pessoas confinadas a instituições, por exemplo hospitais e prisões (IFLA, 2010:37-42).

Nos países nórdicos, existem dois exemplos de como uma biblioteca pública pode ajudar a integração de minorias étnicas e linguísticas (o laboratório para a integração de minorias étnicas da Dinamarca centra-se na oferta de serviços bibliotecários a estas populações, com base em teorias de «capacitação e criação de novos públicos» de forma a criar novos serviços de biblioteca e a melhorar os existentes; e a Biblioteca Pública de Oslo, na Noruega, mantém um serviço de Internet customizado, em 14 línguas, para minorias linguísticas. O serviço contém informações sobre bibliotecas, cultura, sociedade norueguesa e como aprender a língua norueguesa, bem como identifica organizações dirigidas às minorias étnicas) (IFLA,2010: 43).

Para ir ao encontro das necessidades da comunidade, a biblioteca pública deve fornecer diversos serviços, mas haverá circunstâncias em que será mais eficaz a sua prestação para lá das paredes da biblioteca.

São variados os meios de transporte usados para prestar serviços em zonas de baixa densidade populacional. A oferta de serviços da biblioteca e informação a pessoas impedidas de visitar a biblioteca devido a deficiências físicas ou sensoriais, ou por falta de transporte, assegura que o acesso a estes serviços esteja disponível a todos, em suas casas ou locais de trabalho, independentemente das condições de cada um.

A IFLA dá o exemplo da Biblioteca Itinerante de Leppavirta, na Finlândia, que disponibiliza um posto de acesso à Internet, informação sobre saúde e selos postais. Os utentes podem solicitar a entrega ao domicílio, através da Biblioteca Itinerante, de medicamentos, compras, roupa entregue na lavandaria ou encomendas postais volumosas (IFLA, 2010: 21).

No passado, as bibliotecas públicas disponibilizavam sobretudo acesso a informação impressa e serviam social e fisicamente como local de encontro na comunidade. Na era digital, o papel e o valor das bibliotecas públicas ganharam destaque com o surgimento de novas tecnologias de informação. Nestas incluem-se computadores, reforço da banda larga e formação em informática (IFLA, 2010: 22).

Ainda segundo o Manifesto IFLA/UNESCO, a biblioteca pública deve prosseguir um conjunto de objetivos, tais como:

- igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião ou condição social;
- todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades;
- as coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas assim como materiais tradicionais;
- os serviços da biblioteca pública devem ser gratuitos;
- deve ser criada uma rede de bibliotecas públicas;
- a rede de bibliotecas deve ser concebida tendo em conta as bibliotecas nacionais, regionais, de investigação e especializadas, bem como as escolares e universitárias (IFLA/UNESCO, 1994).

A biblioteca pública deve ser um local e uma oportunidade de encontro da comunidade, ou seja, enquanto espaço de sociabilidade, no sentido do encontro e da confraternização.

É este, aliás, claramente o sentido considerado pelas diretrizes da IFLA para as bibliotecas públicas que, ao referirem o “papel social da biblioteca pública”, reconhecem que ela “desempenha um papel importante como espaço público e lugar de encontro”, sendo por vezes identificada como “a sala de estar da comunidade” (KOONTZ e GUBBIN, 2010: 9). O mesmo documento orientador sugere como o uso da biblioteca pública pode originar contactos informais entre as pessoas, contactos estes que são a base para experiências sociais positivas.

A ideia da biblioteca pública como lugar de encontro é igualmente analisada, embora como tema secundário, por GARCÍA-ROMERAL PÉREZ (2008). Ao situar a biblioteca num contexto de mudança, este autor confirma, sem entretanto aprofundar, a existência de uma “linha” que a identifica como um local de encontro, de lazer e de bem-estar; um lugar onde as pessoas são respeitadas e onde podem executar várias atividades (como, por exemplo, ouvir músicas, ler, assistir a filmes, utilizar computadores, navegar na Internet, etc.). Deste modo, a biblioteca converte-se num sítio onde “todos podem estar” (GARCÍA-ROMERAL PÉREZ, 2008:49).

Na tese de doutoramento de Paula Sequeiros, a autora faz menção a algumas iniciativas feitas por bibliotecas nos Estados Unidos da América e na Suécia. Tais iniciativas vão ao encontro das diretivas da IFLA, pois um dos objetivos principais ali consagrados consistem em converter as bibliotecas em espaços onde todos possam estar e em que todos os temas devem ser debatidos. Um caso exemplificativo das novas dinâmicas que as bibliotecas devem seguir foi o da introdução dos jogos Wii na panóplia de serviços disponibilizados, acompanhados eventualmente por concursos entre leitores. Em San Diego, na nova biblioteca de Encinitas, para além desses jogos eletrónicos, disponibilizam-se sofás em zonas de convívio, um terraço para ler ao sol, espaços com vista para o mar, uma livraria de livros antigos e usados, serviço de café, empréstimo interbibliotecas, para além de cursos de literacia básica ou de inglês para estrangeiros num ambiente em que algum ruído está sempre presente e é sentido como natural (FINLAYSON, 2008).

Outro exemplo tem a ver com a assunção de um papel de dinamização de debates em torno de temas polémicos. Com a designação de “requisita uma pessoa”, surgiu uma nova atividade que permite que os leitores “requisitem” por algum tempo representantes de grupos sociais sobre os quais têm curiosidade, tendo aí a oportunidade de os questionar face-a-face e eventualmente pôr um fim a ideias preconceituosas (BAKER, 2008). Esta

ideia que teve origem na Suécia tem sido também desenvolvida nos EUA e aplicada a questões fraturantes da sociedade, como sejam a crise dos refugiados ou migrantes e a discriminação racial ou a comunidade LGBT (BAKER, 2008).

COX *et al.* (2000), num relatório sobre a Rede de Bibliotecas da State Library of New South Wales (Austrália), intitulado *A safe place to go*, enfatizam as bibliotecas pela forma como são vistas pelos utilizadores, como abrigos, lugares seguros que ajudam a combater o isolamento e se apresentam como ambientes libertos de tensões, mesmo sendo reflexo, tanto da cultura local, como das tensões sociais que nela coexistem.

O *Manifesto de Alexandria* (IFLA, 2005) realça a dimensão inclusiva das bibliotecas públicas, chegando mesmo a afirmar que “ajudam a tornar realidade as Metas de Desenvolvimento para o Milénio, incluindo a diminuição da pobreza”.

Numa outra perspetiva, o conceito de biblioteca pública tende a identificar-se progressivamente com o de «centro cultural», já não centrado no livro, mas no leitor, utilizador ou utente» (BRASÃO *et al.*, 2004:144-145), ou, «membro», segundo Lankes (2011:6), ou, ainda, «cliente». Ora, se o livro deixa de ser o objeto principal da biblioteca para dar lugar ao utilizador desse objeto, poder-se-á, então, falar de uma possível modificação conceptual do conceito «biblioteca», questionando se a terminologia não deveria ser alterada para, p. ex., «centro cultural». Maria José Moura defende, contudo, uma posição que se afigura acertada, que «a evolução conceptual não enceta necessariamente uma evolução semântica» (BRASÃO *et al.*, 2004:136).

Corroborando Lankes, Leal pensa que é fundamental a biblioteca acompanhar a mudança de paradigma, passando de um «mundo fechado ao universo infinito», «da biblioteca material à desmaterialização da biblioteca», «da biblioteca centrada nos livros à biblioteca centrada nas pessoas» (LEAL, 2015:2). Essa nova biblioteca caracteriza-se por ser «global, híbrida, mediadora, multicultural, proactiva, inovadora, sedutora, participativa, afetuosa e sustentável» (LEAL, 2015: 2). Sobre esta nova necessidade, Ribeiro aponta que é crucial o estudo do utilizador e do comportamento informacional, a fim de os profissionais entenderem o que é esperado deles e aprenderem formas de mediação mais apropriadas (RIBEIRO, 2010: 68).

Sérgio Mangas, sobre o papel político da biblioteca pública, ou, melhor, do bibliotecário, aponta o seguinte:

“Outro aspeto da dimensão política do trabalho das bibliotecas públicas prende-se com o acesso local à informação. A biblioteca pública é um serviço aberto a todos com um papel fundamental na recolha, organização e difusão da informação. Neste âmbito, as bibliotecas públicas têm uma particular responsabilidade, quer na defesa da memória local, através do chamado fundo local, quer na criação de serviços capazes de oferecer informação específica, para que as pessoas, no seu dia-a-dia e na relação que estabelecem com as diversas instituições, possam conhecer e exercer os seus direitos e deveres, conhecido como serviço de informação à comunidade. Estes aspetos são de enorme importância, já que são eles que irão determinar, em boa parte, o tipo sociedade que os bibliotecários querem construir” (MANGAS, 2011, s/ p.).

Como observa Calixto, o número de pessoas com formação superior tem vindo a aumentar. Por isso, as bibliotecas públicas devem ter em conta as novas exigências e as necessidades desse tipo de público, que também compõe a comunidade (CALIXTO, 2001: 78). Com isto não se pretende defender que as bibliotecas públicas se devam especializar numa área científica, mas que devem procurar, desenvolver competências que satisfaçam também as essas necessidades. Uma das formas poderá passar, p. ex., pela inclusão, não só desses utilizadores com formação superior, mas de toda a comunidade, no desenvolvimento das atividades da biblioteca a fim de poderem continuar a aprender. Ou seja, pretende-se sustentar que é possível desenvolver, juntamente com os utilizadores, projetos ou atividades em que aqueles possam ter funções ativas e poder de decisão. Outro ponto a ter em conta é o fenómeno da aprendizagem ao longo da vida, tendo esta a característica de ser a longo prazo. A biblioteca deverá, pois, acompanhar as necessidades evolutivas dos membros.

Estes exigem espaço para socializar e conhecer pessoas e materiais para apoiar a sua aprendizagem. Coleções de estudos locais são frequentemente mencionadas como um recurso muito usado por membros do público interessado em descobrir algo sobre a comunidade local. (...) As atividades organizadas pela biblioteca são frequentemente vistas como oportunidades de aprendizagem. Estes podem incluir conferências, reuniões com autores, palestras de livros, exposições de arte ou cursos informais. A leitura de ficção também foi identificada como um meio pelo qual os adultos (e crianças) podem aprender informalmente (CALIXTO, 2001:80).

O contributo que as bibliotecas públicas podem dar para o desenvolvimento local a partir de serviços culturais, sociais e educativos concretos dirigidos à comunidade tem um

enorme potencial político do qual o bibliotecário nem sempre tem consciência. Este é um potencial político que reside fundamentalmente na capacidade de cada biblioteca conseguir mobilizar as pessoas em torno de um determinado território. Daí a importância, por exemplo, do fundo local. Os recursos documentais que compõem estes fundos são muito específicos, refletem a atividade e as características de uma determinada comunidade local, município ou região. O valor do fundo local reside, justamente, no carácter único e no papel vital que desempenha para o conhecimento da história, cultura e tradições da comunidade, contribuindo, deste modo, para o fortalecimento da identidade cultural dessa mesma comunidade (MANGAS, 2011, s/ p.).

Para além dos vários programas culturais, *workshops*, clubes de leitura, horas do conto, encontros com autores, feiras do livro, programas de rádio, teatro, debates, biblioteca no jardim ou na praia (CALIXTO, 2001:28), seria interessante, não só apresentá-los à comunidade como um serviço, mas também envolvê-la, colocando-a como personagem ativa, de modo a identificar tanto quanto possível a biblioteca com a comunidade.

Com efeito, no que toca às bibliotecas públicas, Moura fala precisamente «numa profunda alteração» em cujo cerne reside «a maior promessa de futuro». E esta promessa também está incluída no seio da «nova biblioteconomia»: «o foco deixou de se situar nas coleções para se fixar decididamente no utilizador» (MOURA, 2016:14), isto é, nas pessoas. E, de facto, para os utilizadores: são agora organizados variadíssimos programas, de preferência com a sua participação e empenho pessoal, tornando-os utilizadores de novos equipamentos e ferramentas, ou outros, em princípio gratuitos, (...) ali disponíveis, nesses locais abertos sem restrições, luminosos, confortáveis e com horários alargados, como se espera das modernas bibliotecas públicas (...) (MOURA, 2016:15). Ou seja, a biblioteca já não é mais ou tão somente a casa dos livros, mas a casa das pessoas.

Assim, foi a própria natureza do público das bibliotecas municipais que mudou. Essa mudança implica uma mudança também do enfoque da biblioteca: da biblioteca centrada nos livros para a biblioteca centrada nas pessoas. Essa mudança de enfoque implica que se conheçam quem são, o que pretendem e como se comportam os utilizadores das bibliotecas municipais. Implica também, acima de tudo, repensar a natureza da biblioteca municipal (missão, organização, coleções, serviços, atividades) (LEAL, 2015:3).

Tendo por objetivo testar a relação da biblioteca com a sua comunidade, João de Sousa Guerreiro apresenta um modelo testado na Biblioteca Pública de Salamanca, enfatizando

a importância vital da relação entre a biblioteca e os grupos sociais cujas necessidades e expectativas visa satisfazer (GUERREIRO, 2015: 2).

Com base na teoria dos *stakeholders*, importada das ciências empresariais, pretende-se de uma forma prática conhecer e relacionar-se com os grupos sociais (*stakeholders*), que compõem o contexto da biblioteca. Desta forma pretende-se promover a participação dos cidadãos na gestão da biblioteca, com o intuito não apenas de conhecer o meio social de determinada comunidade, mas também de identificar problemas e propor soluções que promovam uma mudança real no funcionamento dos serviços. De facto, “só a relação direta permite criar novos serviços que satisfaçam realmente as necessidades da comunidade que a biblioteca serve” (GUERREIRO, 2015: 7).

1.1.2. As bibliotecas públicas em Portugal

Merece destaque, para uma análise da evolução das bibliotecas públicas no nosso país, uma referência ao Serviço de Bibliotecas Itinerantes da Fundação Calouste Gulbenkian, na década de cinquenta do século passado, bem como na década de noventa do século XX, com as bibliotecas móveis a funcionar como extensões da rede das bibliotecas municipais.

Na verdade, a Fundação Calouste Gulbenkian (FCG) desempenhou durante mais de quatro décadas o papel de verdadeiro ministério da cultura durante o período do Estado-Novo, culminando em Fevereiro de 1974, com a celebração de um acordo para integração das suas bibliotecas (móveis e fixas) na estrutura do Ministério da Educação Nacional, na sequência de conversações que decorreram durante vários anos entre o Presidente da Administração da FCG, Azeredo Perdigão, e o ministro da Educação Veiga Simão (acordo que não veio a ser concretizado devido ao golpe militar de Abril de 1974).

A primeira biblioteca móvel moderna deve-se a António José Branquinho da Fonseca, escritor e conservador-bibliotecário do Museu-Biblioteca do Conde Castro Guimarães, em Cascais. Na verdade, em 1953, já circulava um carro-biblioteca ou biblioteca-circulante que se desloca até às associações, escolas e lugares centrais das povoações, proporcionando, através do empréstimo domiciliário, o acesso ao livro pela população.

Como refere Neves, ainda em 1958, baseado na experiência pioneira de Branquinho da Fonseca e sob a sua direção, foi criado pela Fundação Calouste Gulbenkian, o Serviço de

Bibliotecas Itinerantes (NEVES, 2005: 2). Como enfatiza Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques, na sua tese de doutoramento intitulada: *A satisfação do cliente de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro* - a criação dos serviços de bibliotecas itinerantes pela Fundação Calouste Gulbenkian foram “a pedrada no charco de obscurantismo que caracterizou este período da História Contemporânea de Portugal” (MARQUES, 2012: 75).

Também Daniel Melo, na sua tese de doutoramento intitulada *A Leitura Pública no Portugal contemporâneo: 1926-1987*, analisa profundamente a relevância das bibliotecas da Fundação Gulbenkian para a leitura pública em Portugal.

Como sublinha, a opção inicial por bibliotecas itinerantes foi motivada sobretudo pelo facto de grande parte das populações não ter tido antes contacto com este tipo de serviço, tornando-se essencial que a biblioteca se deslocasse até elas. O cerne deste serviço era o leitor e as suas efetivas necessidades, desde a falta de tempos livres à escassez de meios de deslocação. Por outro lado, devido ao valor material do livro, este era acessível, na época, apenas às classes mais favorecidas. Com os veículos móveis, era possível chegar ao Portugal das aldeias e dos pequenos lugarejos de habitações dispersas (MELO, 2005: 66).

Era interessante a forma como se organizavam os carros-biblioteca: nas prateleiras de baixo, encontravam-se os livros para crianças; nas prateleiras do meio, a literatura de ficção, de viagens e biografias; e, por fim, nas de cima os livros menos procurados, de filosofia, poesia, ciência e técnica (NEVES, 2005: 3).

Em 1983, o declínio da rede de bibliotecas itinerantes e fixas da FCG conduziu alguns profissionais de diversas proveniências a tomar uma posição pública ao elaborar o *Manifesto da Leitura Pública em Portugal*. Deste modo, em 1987 deu-se início à prática do Programa Nacional de Leitura Pública (PNLP), que emanava de uma estratégia claramente definida, explicitada no relatório *Leitura pública: rede de bibliotecas municipais*, da então Secretaria de Estado da Cultura, de dotar o território continental português de modernas bibliotecas públicas (NEVES, 2005: 7).

Assim, o Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) veio a ser criado em resultado de um estudo elaborado por Maria José Moura, da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Teresa Calçada, Pedro Vieira de Almeida e Joaquim Macedo Portilheiro, do antigo Instituto Português do Livro, visando

estabelecer as bases de uma Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, que reunisse, atualmente, pelas 219 bibliotecas espalhadas pelo país, em parceria com as autarquias.

Segundo Maria José Moura,

“o facto de não haver bibliotecas públicas em Portugal, dez anos depois do 25 de Abril, era um escândalo! Todos os países civilizados, melhor ou pior, têm bibliotecas (...). A rede de bibliotecas itinerantes – foi uma sorte que este país teve – era o que havia. Fora isso, só havia meia dúzia de bibliotecas das câmaras, com as estantes fechadas. Todo poeirento, triste, sem luz. Era uma coisa sem vida.”

Quando da elaboração dos trabalhos preparatórios para a criação da rede nacional, foi feito um diagnóstico sobre leitura pública, sendo que as principais dificuldades residiam na elevada taxa de analfabetismo e na falta de informação sobre o funcionamento de uma biblioteca. Segundo relembra Maria José Moura,

“quando falava em emprestar livros para casa, os presidentes das câmaras ficavam com os cabelos em pé, porque tínhamos sido educados com as estantes fechadas: “Empréstimos domiciliário?!” Foram pequenas batalhas e conquistas que fomos demonstrando que era possível. Era um bem público. Eram os nossos impostos que estavam a ser gastos. As estantes estavam abertas para as pessoas verem!¹”

1.1.3. O espaço físico das bibliotecas públicas

No contexto das suas funções educativas sociais e informativas,

“as bibliotecas públicas de acordo com o programa de apoio as bibliotecas públicas da DGLB (Versão de 2007), são compostas essencialmente por áreas de serviço público e áreas destinadas ao serviço interno. A área de serviço público inclui um átrio de entrada, uma sala polivalente, uma secção de adultos divididas em diferentes zonas destinadas ao empréstimo, consulta local, leitura de periódicos, autoformação e atendimento do público e uma secção infantil composta por duas áreas separadas em dois grupos etários – até aos 5 anos e entre os 5 e os 12 anos, incluindo também uma zona de empréstimo e uma zona

¹ Entrevista a Maria José Moura. Disponível em <https://observador.pt/2016/10/21/portugueses-tem-de-ser-conquistados-para-uso-das-bibliotecas-publicas/> (consultado em 22.07.2018 (<https://observador.pt/2016/10/21/portugueses-tem-de-ser-conquistados-para-uso-das-bibliotecas-publicas/>))

de consulta local e ainda uma área de animação. A área do serviço interno inclui, por sua vez, depósito de documentos e sala de informática” (BRAGA, QUEIROZ, 2010:64).

No que respeita à dimensão do edifício encontram-se estabelecidos três parâmetros tipológicos, consagrados em função da população do Município:

“Nos concelhos com menos de 20 000 habitantes, classifica-se como sendo uma BM1, na qual a área útil (somatório das áreas dos espaços que compõe a Biblioteca, excluindo zonas de circulação e paredes) se situa nos 752m² e uma área bruta de 1053m² (acresce áreas de circulação, técnicas e paredes).

Nos concelhos com um número de habitantes compreendidos entre os 20 000 e os 50 000, classifica-se como sendo uma BM2, na qual a área útil (somatório das áreas dos espaços que compõe a Biblioteca, excluindo zonas de circulação e paredes) se situa nos 1345m² e uma área bruta de 1883m² (acresce áreas de circulação, técnicas e paredes).

Nos concelhos com um número de habitantes superior a 50 000, classifica-se como sendo uma BM3, na qual a área útil (somatório das áreas dos espaços que compõe a Biblioteca, excluindo zonas de circulação e paredes) se situa nos 1900m² e uma área bruta de 2660m² (acresce áreas de circulação, técnicas e paredes). (BRAGA, QUEIROZ, 2010:64).

Mas também neste domínio, importa equacionar a arquitetura das bibliotecas públicas, tendo por base uma postura inclusiva, fundamentalmente, facilitando o acesso ao edifício e aos serviços da biblioteca aos cidadãos de todas as idades (incluindo aqueles que têm necessidades especiais).

Baseado no pressuposto de que a inclusão da sociedade assume hoje um valor universal, e que não “existe inclusão sem cultura”, Guerreiro (2002: 367) ressalta a importância de que as instituições culturais públicas, destacando como exemplo a biblioteca, promovam progressivamente seus serviços em prol da inclusão “mediante a superação de barreiras, disponibilizando em suportes acessíveis toda a informação necessária”.

Fundamentando-se no princípio de que “novas formas de pensar exigem novas formas de ação”, a biblioteca pública da Noruega desenvolveu um projeto no sentido de reunir mudanças efetivas na sua forma de atuar. A ideia que norteia essa mudança é a de que a acessibilidade é para todos e deve ser vista como um direito e um princípio social. Embora não podendo ser realizado, de forma discriminatória, o objetivo é simplificar a vida para todos, tornando o ambiente da biblioteca utilizável e acessível, sem sofrer nenhum tipo

de adaptação ou conceção inclusiva, fundamentalmente, transformando cada utilizador em cidadão.

O modelo adotado pela biblioteca norueguesa, onde foi desenvolvido um modelo universal e que eles consideram estratégico, acredita que moldando o ambiente das bibliotecas na conceção do modelo arquitetónico, poderá eliminar barreiras e aumentar o acesso aos serviços da biblioteca (BEZERRA, 2011: 47).

1.1.4. Quem são os utilizadores das bibliotecas públicas em Portugal

A Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) realiza, desde 1993, um relatório estatístico sobre os recursos disponíveis e os serviços prestados no âmbito da RNBP, com base num inquérito anual por questionário às bibliotecas que integram esta rede.

Tal questionário encontra-se dividido em três capítulos, sendo:

- I - Infraestruturas e Recursos
- II - Utilizadores
- III - Serviços

Em relação aos utilizadores, o relatório enumera, em primeiro lugar, o total nacional dos utilizadores, depois faz uma divisão etária: os adultos (+ 14 anos) e os utilizadores crianças e adolescentes (-/ = 14 anos). Verifica-se, assim, que relativamente ao universo que se pretende abarcar – os idosos – tal relatório não contém informação específica. Ou seja, os idosos, que já não integram a população ativa, mas que possuem elevados índices de atividade, não são, de certo modo contemplados, tendo em conta as suas especificidades ao nível das necessidades e dos interesses.

São atualmente 219 as bibliotecas que integram a RNBP. Para a recolha dos dados estatísticos relativos a 2016, o questionário foi enviado a 213 bibliotecas, tendo sido recebidos e validados 209 questionários.

No que respeita, ao número total de utilizadores das bibliotecas públicas portuguesas, são os seguintes dados referentes aos anos de 2011 a 2016.

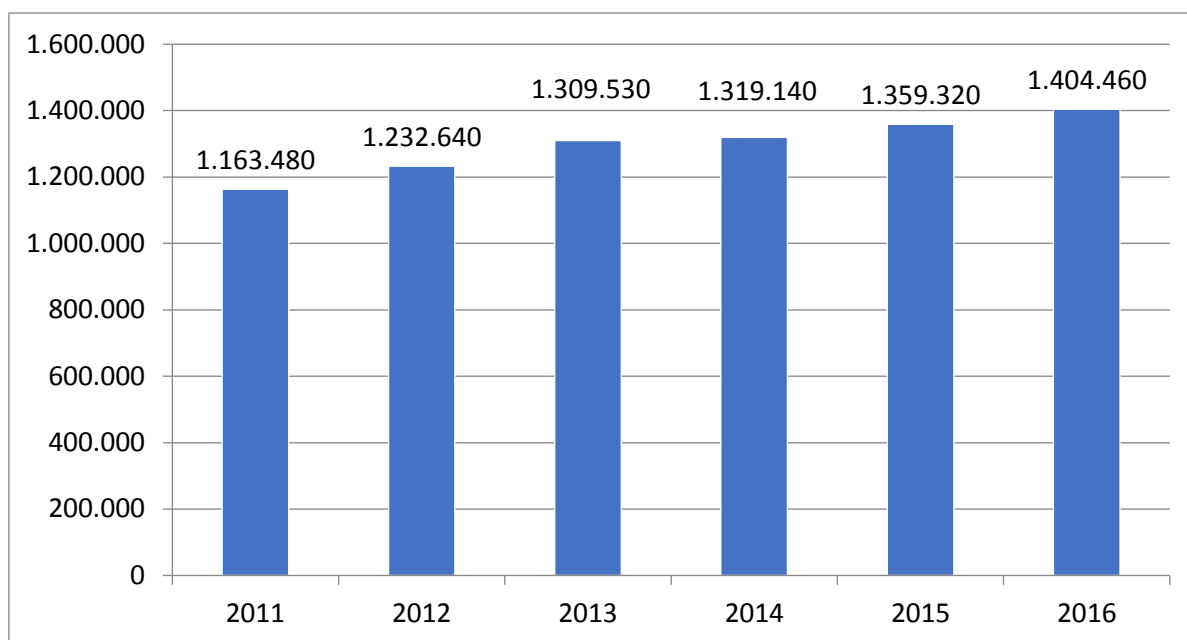


Gráfico 1: Número de utilizadores nas bibliotecas públicas portuguesas entre os anos 2011 e 2016. Elaborado pela autora. Fonte: RNBP- Relatório Estatístico, 2016:38

Estes dados mostram uma subida significativa desde 2011 até 2016². Em 2011, o total de utilizadores era de 1.163.480, para alcançar 1.404.460 utilizadores em 2016, mas importa notar que se verificou um abrandamento da evolução nos anos de 2014 e 2015 (RNBP- *Relatório Estatístico*, 2016:38).

No mesmo relatório, também é fornecida uma percentagem dos utilizadores desde o ano de 2009 até a 2016, em relação à população total do país.

² No site: <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Estatistica/Paginas/default.aspx>, só se encontra disponível o *Relatório Estatístico* relativo ao ano de 2016: para o ano de 2017, só se encontra disponível o questionário.

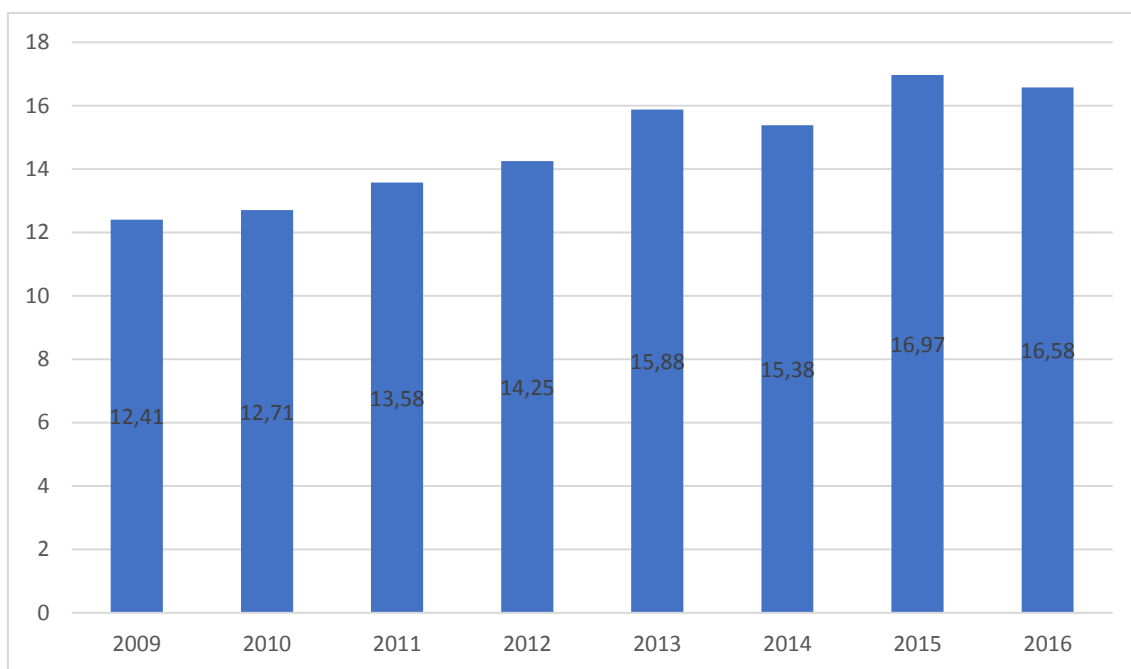


Gráfico 2: Percentagem dos utilizadores desde o ano de 2009 até a 2016, em relação à população total do país, entre os anos 2011 e 2016. Elaborado pela autora. Fonte: RNB- Relatório Estatístico, 2016:38

Em relação à percentagem de população inscrita nas bibliotecas públicas portuguesas entre 2009 e 2016, nota-se uma subida ligeira, passando de 15,12% em 2009 para 17,70% em 2016.

Em 2010, houve uma pequena descida, passando de 15,12% em 2009 para 13,88%. Mas com a crise financeira em Portugal (2010-2014), a percentagem de população inscrita nas bibliotecas públicas voltou a aumentar, devido a uma maior utilização dos serviços de empréstimo de livros e consultas efetuadas na Internet. Nota-se um aumento no número de inscritos nas bibliotecas, passando de 15,04% em 2011 para 16,74% em 2014.

Nos anos de 2015 e 2016, a tendência é de aumento no número de inscritos, sendo que a recuperação da economia portuguesa tem sido lenta. No ano de 2015, a percentagem era de 17,63%, tendo passado para 17,70%, em 2016.

De salientar que existe uma diferença significativa entre a percentagem da população infantil inscrita na biblioteca e a população adulta. A primeira cifra-se em 24,74% e a segunda em 16,58%. Tal assume particular importância no âmbito do presente estudo, uma vez que se pretenderá analisar a não utilização da biblioteca pública por parte da população idosa. Por outro lado, pode ser o resultado de um maior número de atividades e serviços para o público infantojuvenil.

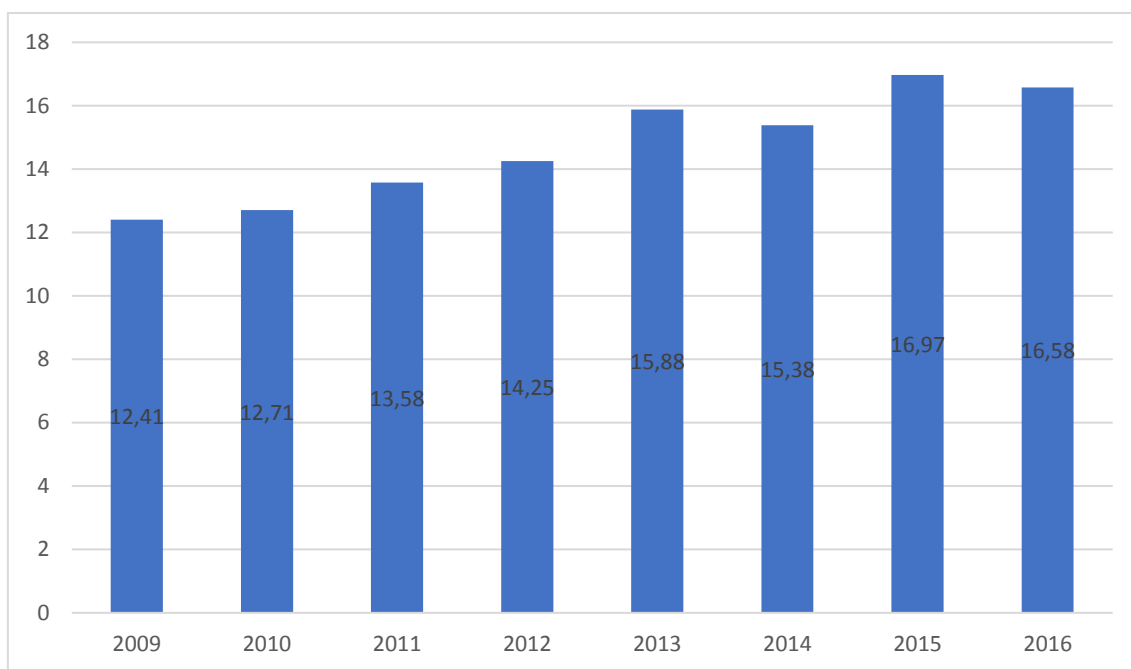


Gráfico 3: Percentagem da população adulta inscrita na biblioteca. Elaborado pela autora. Fonte: RNBP- Relatório Estatístico, 2016:38

Em relação à percentagem da população adulta inscrita na biblioteca, houve um aumento na participação, passando de 12,41% em 2009 para 16,58% em 2016 (RNBP- *Relatório Estatístico*, 2016:38).

A crise financeira que afetou o nosso país, entre 2010 e 2014, pode ter tido como consequência o aumento da percentagem da população adulta inscrita nas bibliotecas. Como salienta Maria José Moura, em entrevista ao jornal *Observador*. “Na biblioteca não precisa de gastar um tostão! É um dos poucos locais a que as pessoas têm direito a recorrer, não é um favor que lhe estão a fazer, é dinheiro que vem dos seus impostos”³.

1.2. Estudos de utilizadores

1.2.1. Conceito de utilizador e não utilizador

Segundo Kumud Prabha, os utilizadores das bibliotecas, também designados por clientes, são os indivíduos que utilizam os recursos de informação de uma biblioteca ou os serviços e produtos de um sistema de informação em seu benefício (PRABHA, 2013: 310).

³ Disponível em <https://observador.pt/2016/10/21/portugueses-tem-de-ser-conquistados-para-uso-das-bibliotecas-publicas/> (consultado no dia 22/07/2018).

No ponto 3.1 das suas *Diretrizes sobre os Serviços das Bibliotecas Públicas*, a IFLA estabelece uma pequena distinção entre utentes e utilizadores da biblioteca, na medida em que, para atingir plenamente os seus objetivos, o serviço da biblioteca pública deve estar inteiramente acessível a todos os utentes. Neste sentido, destaca que “o termo utente tem também implícito o conceito de indivíduos que expressam desejos a ser identificados e necessidades a ser atendidas” (IFLA, 2010:37). Assim, o termo utente pode ser aplicado aos utilizadores potenciais de determinada biblioteca.

Nas palavras de Cármen Martin Moreno, os utilizadores estão divididos em dois grandes grupos: os utilizadores potenciais, aqueles que precisam da informação para executar as suas atividades, mas não estão conscientes disso e, como tal, não o expressam, e os utilizadores reais, que estão cientes de que precisam da informação para desenvolver as suas atividades e a utilizam (MARTIN MORENO, 2007:130).

Com o advento das novas tecnologias e com a generalização da Internet, surgiu uma nova distinção de utilizadores, desta vez tendo como critério a forma como o acesso à biblioteca é realizado, podendo distinguir-se os que a utilizam de forma presencial e os que acedem de forma virtual.

Mas importa também equacionar que, como se referirá adiante, as bibliotecas passaram a ser utilizadas de forma diferente, importando fazer a distinção entre aqueles que consultam as coleções, os grupos de leitura e os cursos de formação ministrados designados por leitores/utilizadores, e os que acedem ao espaço da biblioteca para utilizar um computador, para aceder à internet ou apenas para utilizar a cafetaria – os visitantes (FERNÁNDEZ-CUESTA, 2005: 45).

Fernández-Ardèvol, Ferran-Ferrer, Nieto-Arroyo e Fenoll, num estudo intitulado “ *The public library as seen by the non-users*” propõem um conceito de utilizador (ou cliente) como um cidadão que frequentou o espaço da biblioteca, pelo menos uma vez, no último ano.

Partindo deste conceito distinguem duas categorias de não-utilizadores:

- *ex-utilizadores*: cidadãos que já foram utilizadores da biblioteca, mas não o fizeram no último ano;
- *nunca-utilizadores*: pessoas que nunca frequentaram o espaço da biblioteca (FERNÁNDEZ-ARDÈVOL *et. al*, 2018:661).

Assim, os *ex-utilizadores* são pessoas que já se relacionaram com a biblioteca, mas que atualmente não o fazem, enquanto os *nunca-utilizadores* nunca mantiveram qualquer relação com a biblioteca.

Os mesmos autores, tendo por base o papel do bibliotecário, estabelecem uma distinção entre utilizadores finais - pessoas que usam um produto ou serviço – e os utilizadores intermediários, que permitem aos primeiros interagir com determinado produto ou serviço. Assim, nas bibliotecas, os bibliotecários são os intermediários entre a instituição e os cidadãos, não sendo utilizadores na verdadeira acepção do termo, apesar do seu contato contínuo com estes (FERNÁNDEZ-ARDEVOL *et al*, 2018: 660).

1.2.2. Os estudos de utilizadores como ferramentas de planeamento estratégico

Num contexto de qualidade, conhecer e medir o desempenho dos serviços assume um papel fundamental como resposta à necessidade de aferir o grau de satisfação dos seus clientes.

Para Sewa Singh, os estudos de utilizadores devem incidir primordialmente sobre as necessidades de informação dos utilizadores. O estudo de utilizadores pode ajudar a identificar as necessidades de informação dos utilizadores nas bibliotecas (SINGH, 2016: 2).

Estudo de utilizador segundo Wilson,

“é um termo que abrange uma gama muito ampla de pesquisas em potencial, desde o estudo das escolhas dos utilizadores de livros de uma biblioteca universitária, passando por reações aos resultados de pesquisa *on-line*, até à análise detalhada das necessidades subjacentes que resultam em busca de informações” (WILSON, 1981).

Importa, deste modo, conhecer o grau de satisfação dos utilizadores de determinado serviço de biblioteca pública, de forma a garantir a sua lealdade e fidelização.

Desde logo, como observam Te-Shyang, Tung-Liang Chen e Pao Hui Yang, a satisfação dos utilizadores pode ser medida pela sua lealdade a determinada biblioteca. Tal como acontece com uma empresa, importa investir na fidelização de determinado público, incentivando o seu regresso à biblioteca.

Na verdade, a lealdade e a fidelização dos utilizadores constituem fatores determinantes para a existência das bibliotecas, na medida em que estas só existem porque continuam a existir utilizadores dos seus serviços (TE-SHYANG *et al.*, 2017:743).

A lealdade pode ser medida com base nos seguintes comportamentos: a) repetir as compras regularmente; b) continuar a consumir produtos de determinada empresa; c) vontade de promover e aconselhar determinados produtos da mesma empresa; d) rejeitar as promoções de outras empresas (TE-SHYANG *et al.*, 2017: 745).

Ora, embora tais parâmetros sejam vulgarmente utilizados no âmbito da gestão das empresas, nada obsta à sua aplicação às bibliotecas públicas, considerando a sua função própria e a necessidade de estas se regerem por padrões de eficiência e qualidade, procurando uma permanente melhoria dos seus serviços.

Mas, por outro lado, importará realizar estudos que versem os utilizadores de determinada comunidade para aferir das suas necessidades informacionais e, desta forma, identificar potenciais utilizadores da biblioteca.

No ponto 6.10.4 das suas *Diretrizes sobre os Serviços da Biblioteca Pública*, com o título indicadores de desempenho, a IFLA observa que a existência de informação fiável sobre o desempenho é uma ferramenta necessária para a avaliação e o aumento da eficiência, da eficácia e da qualidade do serviço (medição de desempenho) (IFLA,2010:81).

Quando não existam dados estatísticos demográficos fiáveis, torna-se mais difícil criar indicadores de desempenho fiáveis. Podem ser usados os números totais da população estimada, a comparação de custos com dados estatísticos de utentes e visitantes e proceder à comparação com outras bibliotecas de características semelhantes (IFLA, 2010:82).

De uma forma particularmente expressiva, Sewa Singh sistematiza a importância dos estudos dos utilizadores com base nas seguintes razões:

- a) Identificar o nível e o tipo das necessidades dos utentes;
- b) Identificar os serviços e os recursos das bibliotecas que se mostram prioritários para os utilizadores;
- c) Identificar os pontos fortes e os pontos fracos dos serviços e recursos da biblioteca;

- d) Identificar os problemas e as limitações que desencorajem a utilização da biblioteca;
- e) Identificar o grau de envolvimento e participação dos utilizadores na programação das atividades da biblioteca;
- f) Melhorar a organização e o planeamento dos serviços das bibliotecas, tanto a nível local como a nível nacional;
- g) Conhecer e prever as necessidades futuras dos utilizadores (SINGH, 2009:2).

1.2.3. Os estudos de utilizadores: evolução

Para as bibliotecas é importante, em determinado momento, pensar o seu futuro enquanto instituição. A biblioteca é um serviço vivo, na qual os utilizadores fazem uso dos seus variados recursos, mas é necessário pensar se os serviços prestados e se as suas coleções estão de acordo com as respetivas necessidades de informação.

Este planeamento permite uma melhor distribuição de recursos existentes, identificando as prioridades do serviço, justificando as despesas e cumprindo os objetivos definidos. Isso envolve a realização de uma avaliação da situação e exige a reunião de informações sobre a biblioteca e a comunidade que a utiliza, para responder a perguntas como: que comunidade serve? que esperam os utilizadores da biblioteca? de que informações necessitam? Existe consenso de que a origem dos estudos de utilizadores está na necessidade de planeamento que as bibliotecas têm, uma vez que ajuda os bibliotecários a identificarem opções e possibilidades e obriga-os a conhecer os seus utilizadores e as suas necessidades de informação (MARTIN MORENO, 2007:130).

Quanto aos estudos de utilizadores, observa-se que não existe consenso entre os autores sobre as suas origens. Enquanto alguns colocam o início na década de 20 do século passado (Sanz Casado, 1994), outros autores como Wilson (1981, 1999) e Oдини (1993), colocam a sua origem no final dos anos quarenta, do século XX.

Na verdade, os primeiros estudos sobre as comunicações científicas foram feitos no início do século XX, quando, quase todos os trabalhos se centravam em torno da gestão dos centros de informação (bibliotecas, museus e centros de documentação). As bibliotecas queriam melhorar a sua eficácia, mas estes estudos não se centravam nos utilizadores e nas suas necessidades, focando-se apenas na análise e na avaliação dos seus recursos em

todos os seus aspetos: edifícios e infraestruturas, serviços técnicos e coleções (HERNÁNDEZ SALAZAR, 1997; MARTIN MORENO, 2007:131).

A mudança do foco desses estudos para o conhecimento das necessidades dos utilizadores e usos da informação ocorreu devido a uma importante conferência internacional realizada em 1948, em Londres, entre 21 de junho e 2 de julho, a – “*Royal Society Scientific Information Conference*” -. Segundo Armando Malheiro e Fernanda Ribeiro, “esta conferência marcou o início das preocupações com o estudo do modo como os utilizadores usavam a informação em contexto laboral, particularmente nas áreas da ciência e da tecnologia”. Passados cerca de dez anos, realizou-se outra importante conferência em que o interesse em conhecer o comportamento informacional dos cientistas voltou a ser analisado, desta vez realizada em Washington, sob o título - “*International Conference on Scientific Information*”-, realizada entre 16 e 21 de novembro de 1958 (SILVA e RIBEIRO, 2010:89).

Mas a generalização dos estudos de utilizadores, para além do estrito âmbito científico/técnico, só aconteceu na década de setenta, por iniciativa do *British Library Research and Development Department*, quando a Universidade de Sheffield criou, em 1975, o *Centre for Research on User Studies*, focando-se no conhecimento dos comportamentos informacionais de utilizadores, embora ainda numa perspetiva tradicional, ou seja, de identificar o que interessava aos serviços. Atualmente o *Centre for Research on User Studies* foi transformado no *Centre for the Public Library and Information in Society*, onde são abordadas diferentes áreas relacionadas com as bibliotecas públicas:

- *General public librarianship;*
- *Cuts, closures;*
- *Family, local, oral history;*
- *Interlending and resource-sharing;*
- *Management, leadership, staffing, training;*
- *Politics and government policy;*
- *Technology;*
- *Users, non-users and communities.*

Os estudos de utilizadores podem ser de vários tipos: os estudos de necessidades e usos, os estudos de satisfação e os estudos de impacto ou de benefício.

Os primeiros centram-se no comportamento dos utilizadores no processo de pesquisa da informação; os segundos focam-se em saber se quem procura encontra aquilo que procura; e os terceiros analisam os contributos da informação obtida para os trabalhos dos utilizadores que efetuaram a pesquisa.

Apenas no início dos anos oitenta se começou a notar uma mudança do comportamento dos serviços face aos utilizadores. A evolução aconteceu no sentido de se alterar uma visão paternalista de “formação dos utilizadores” para uma outra em que o próprio sistema deveria conhecer as necessidades e os perfis dos “clientes” para melhor se adaptar a eles. Todavia, como referem Silva e Ribeiro, “em pleno século XXI, a ideia de ensinar o utilizador e a atitude paternalista dos serviços de informação ainda não estão totalmente erradicadas, o que comprova que vivemos numa plena época de transição de paradigmas” (SILVA e REBEIRO, 2010: 92).

A afirmação da *Web* nos últimos anos, como meio privilegiado de obter informação, faz com que vários autores como Chun Wei Choo, Brian Detlor e Don Turnbull (CHOO; DETLOR e TURNBULL, 2000) adaptem o modelo proposto por David Ellis (ELLIS, 1989) à pesquisa de informação na Internet.

David Ellis focou-se nos comportamentos dos cientistas sociais e dos engenheiros e definiu várias características em comum: começo, encadeamento, navegação, diferenciação, monitorização e extração. Desta forma, o foco passou a ser a compreensão do modo como cada utilizador usa a informação ao longo do processo de pesquisa, podendo estar condicionada pelo contexto de vida político, económico, social e tecnológico em que se insere. Neste sentido, ganha particular relevância o contexto em que se insere o utilizador- cognitivo, social, cultural organizacional e afetivo - uma vez que se pretende estudar o conhecimento informacional do utilizador. (SILVA e RIBEIRO, 2010:94).

Por outro lado, no que respeita à forma como o estudo dos utilizadores é conduzido, os investigadores têm perspetivado os utilizadores na sua relação com a biblioteca, ou seja, têm estudado os utentes na vida da biblioteca, em vez de estudarem a perspetiva inversa, ou seja, a biblioteca na vida dos utilizadores (na feliz expressão “*the library in the life of the user*”, popularizada por Lorcan Dempsey, para ilustrar a mudança de paradigma) (PROFFITT *et al.*, 2015:6).

1.2.4. Os novos utilizadores: distintas necessidades

Como observa Paz Fernández y Fernández-Cuesta, no mundo da internet o Google converteu-se no líder de milhões de utilizadores de todas as idades. A sua influência é tal que o “que não se encontra no Google não existe”. Nos Estados Unidos, país em que as bibliotecas como serviço comunitário gozam de grande reconhecimento social, concluiu-se que 73% dos utilizadores usa mais a Internet do que a biblioteca, enquanto apenas 16% usa simultaneamente a Internet e a biblioteca (no mesmo estudo apenas 9% dos utilizadores refere usar mais a biblioteca do que a Internet) (FERNÁNDEZ-CUESTA, 2005: 41).

A preferência demonstrada dos utilizadores pela Internet tem uma relação direta com o esforço e o tempo que são despendidos; tal significa que se a informação está disponível *on line*, não tendo o utilizador de se deslocar à biblioteca (poupança de tempo e de esforço); se a informação pretendida se encontrar simultaneamente numa biblioteca e numa livraria, a decisão dependerá de uma relação custo-benefício: a decisão está dependente da acessibilidade da biblioteca, da circunstância de esta possuir um catálogo em linha atualizado e “amigável” e de outros fatores como a possibilidade de requisição eletrónica, a existência de um horário compatível com a jornada laboral, etc., pois se o utilizador não tiver a certeza do êxito da consulta pretendida tenderá a optar pela compra do livro, por uma questão de poupança de esforço e de tempo (FERNÁNDEZ-CUESTA, 2005:4243).

Aceitando a importância de uma maior aproximação entre as bibliotecas e as necessidades dos utilizadores, importa equacionar diferentes tipologias de utilizadores, consoante se tratem de utilizadores presenciais, virtuais ou potenciais e não em função da sua idade ou nível académico, buscando um critério baseado na forma como estes se relacionam com os serviços da biblioteca.

Por outro lado, considerando que a biblioteca pública se tornou cada vez mais num *meeting-point*, surge a dicotomia entre utilizadores e visitantes. Deste modo, leitores/utilizadores serão aqueles que consultam as coleções, os cursos de formação e os demais serviços; cidadãos/visitantes serão todos os outros que acedem ao espaço da biblioteca para utilizar um computador, para aceder à *internet* ou simplesmente para utilizar a cafetaria (FERNÁNDEZ-CUESTA, 2005:45).

As bibliotecas são, atualmente, dos poucos serviços públicos que estão abertos para todos os cidadãos de forma gratuita e possuindo um horário alargado.

Se é certo que o avanço tecnológico e a utilização da informática e da *Web* desencadearam uma verdadeira revolução no acesso à informação, importa refletir que a existência de uma forma diferente de utilização das bibliotecas públicas não significa que as mesmas sejam menos utilizadas.

Como observa Chris Batt, ao contrário do que muitos previam, a possibilidade de acesso informático a conteúdos digitais, não ditou o fim das bibliotecas públicas. A utilização da biblioteca por cidadãos/estudantes/investigadores passou a ser feita de forma diferente. A biblioteca deixou de ser um “depósito de livros” e passou a ser um centro de cultura, aprendizagem, de informação e conhecimento. A biblioteca continua a ser um importante “-meeting place-”, um espaço utilizado para leitura de livros e revistas e, naturalmente, muitas pessoas continuam a utilizar o serviço de empréstimo de livros (BATT, 2007:26-27).

Neste sentido, Chris Batt propõe o conceito de “-hybrid library-”, baseado na experiência dinamarquesa, em que existe um diretório informático contendo todos os exemplares das bibliotecas públicas, com acesso gratuito e elaborado de forma muito simplificada. Pode ser requisitado qualquer conteúdo (livro, texto, filme, etc.) e o utilizador pode escolher a biblioteca onde pretende proceder ao seu levantamento, uma vez que existe um sistema de transporte entre as várias bibliotecas que funciona durante a noite (BATT, 2007: 28).

Tal não significa que o espaço da biblioteca deixou de ser utilizado, mas antes que houve uma mudança significativa na sua utilização, considerando que a maioria dos utilizadores não pretende requisitar qualquer livro, mas ler um jornal ou uma revista, utilizar a *internet* ou simplesmente consultar uma enciclopédia. Desta forma, também podem ser incrementadas as atividades culturais e os programas visando as minorias étnicas e a inclusão social (BATT, 2007: 30).

Como se disse, de modo a prestar serviços que vão ao encontro das necessidades de toda a comunidade, a biblioteca pública tem de aferir quais são efetivamente essas necessidades (ponto 6.10.2 das diretrizes da IFLA:80), pelo que a biblioteca deve reunir informação detalhada sobre a comunidade e as suas necessidades em matéria de informação.

Neste sentido, importará, entre muitos outros aspetos, obter informação sociodemográfica sobre a comunidade (perfil etário e de género, diversidade étnica e nível de escolaridade), área geográfica servida pela biblioteca (distância entre a residência do utilizador a localização da biblioteca) e padrões de mobilidade e transportes existentes (IFLA, 2010:80).

Este, de facto, parece ser um ponto fundamental a ter em conta, pois se a maioria da comunidade não procura a biblioteca para a resolução das suas necessidades de informação, importa que seja a própria biblioteca a conhecer de forma aprofundada a sua população e os seus hábitos de vida (como vive e aprende), para desta forma, poder responder às aspirações informativas dos reais e potenciais utilizadores (CONNAWAY, 2014: i).

1.2.5. Em busca dos “não utilizadores”

Jeanson (1973), distingue três tipos de indivíduos que ficam excluídos da “cultura”:

Em primeiro lugar, temos aqueles que por falta, em quantidade e/ou qualidade, de uma instrução de base minimamente suficiente, estão de facto atualmente privados «dos meios de aceder à «cultura», entendida como o conjunto dos horizontes intelectuais e artísticos de que dispõem (em tal ou tal domínio e em graus diversos) os membros de uma certa elite, a das pessoas «cultivadas»» (JEANSON, 1973: 127). Esta exclusão educativa acaba, de facto, por ser também económica e política, com estes excluídos da «cultura» a serem também excluídos não apenas do bem-estar material, mas igualmente da capacidade de decisão e participação cívica e política.

Jeanson discrimina outras duas categorias no interior do «não público»: uma primeira, que considera característica das sociedades de «consumo», «compreende todos os indivíduos cuja condição social os coloca em situação de poder aceder à cultura, mas que não tiram praticamente nenhum proveito desta vantagem, na medida em que se deixam mistificar pela comercialização (e pela difusão mais ou menos oficial) de uma pseudo-cultura que responde à sua própria escolha da facilidade» (JEANSON, 1973:138).

A segunda categoria é composta por jovens cuja formação intelectual predisporia para fazerem parte das camadas dirigentes, mas que se inclinam cada vez mais para recusar a sua integração cultural num sistema social. (JEANSON, 1973: 138) (AMADO, 2017: 9).

Num curioso artigo intitulado “-*Public libraries and non-users: A comparasion between Manchester and Rome-*”, Laura Sbaffi e Jennifer Rowley ensaiam um estudo comparativo entre as realidades britânica e italiana. O artigo apresenta os resultados de um estudo realizado nas bibliotecas públicas de duas grandes áreas metropolitanas destes países: Manchester e Roma.

Na Inglaterra, o estudo concentrou-se na área da Grande Manchester enquanto em Itália se focou na área de Roma. Ambas as cidades têm populações similares e particamente o mesmo número de bibliotecas públicas, Manchester tem 2.682.500 habitantes (Office of National Statistics, 2011) enquanto Roma tem 2.744.941 (ISTAT, 2009), sendo, portanto, realidades muito próximas. Aquando da realização do estudo (julho de 2012), Manchester tinha 70 bibliotecas públicas enquanto Roma tinha 85 (SBAFFI- ROWLER, 2015: 106)

O estudo visa comparar práticas, atividades e políticas adotadas nas duas cidades para atrair os não-utilizadores, tendo como especial enfoque a abordagem que os bibliotecários adotaram para o efeito. Esta pesquisa também revelou importantes diferenças na forma como as bibliotecas públicas são concebidas nas duas cidades: em Manchester, as bibliotecas são predominantemente orientadas para os serviços prestados à comunidade, enquanto em Roma o assento tónico é dado no entretenimento, no lazer e no social e nos eventos. Os perfis do grupo diferem entre as duas cidades: os não utilizadores são principalmente adolescentes mais velhos e jovens adultos em Manchester e principalmente jovens adolescentes e pensionistas em Roma. (SBAFFI- ROWLER, 2015)

Os grupos de leitura, entendidos como um serviço para incentivar a leitura e a familiarização com instalações de biblioteca, são muito incentivados em Inglaterra, havendo cerca de 90% das bibliotecas em Manchester que tem um ou mais grupos, em comparação com apenas 50% das bibliotecas em Roma, oferecendo geralmente um único grupo. Além disso, as bibliotecas de Manchester procuram grupos especializados de leitura para se adequarem a uma grande variedade de interesses específicos dos utilizadores. As bibliotecas de ambas as cidades consideram prioritárias as medidas proactivas de marketing e o reforço da sua presença na *Web*.

Todavia, para garantir a eficácia de um estudo de utilizadores que abranja o segmento dos não-utilizadores, importa definir de forma rigorosa o objeto do estudo e o seu campo de análise (SBAFFI- ROWLER, 2015:104).

Como observa Barbara M. Wildemuth, o mero objetivo de saber mais sobre as pessoas que são servidas pela biblioteca e as necessidades de informação que possuem não são suficientes para nos orientar na concepção e na realização de um estudo de utilizadores que forneça dados úteis. Para cada estudo, importa formular uma pergunta específica que será respondida pelos resultados desse estudo (WILDEMUTH, 2003:2).

Assim, importa considerar também a amplitude do estudo, na medida em que tal pode ter repercussão nos métodos utilizados para a pesquisa. A pesquisa poderá comportar duas categorias: uma genérica, que procura abranger a generalidade dos utilizadores da biblioteca; outra mais específica, que visa conhecer determinado aspeto particular. A primeira utilizaria “métodos extensivos”, que conduziriam à obtenção de dados gerais sobre a generalidade dos utilizadores; a segunda incluiria “métodos intensivos”, que levariam à compreensão de padrões de comportamento ou temas de interesse particulares [Solomon, 2003] (WILDEMUTH, 2003:3).

Assim, seria possível identificar os utilizadores da biblioteca e, de entre a população da comunidade abrangida pela mesma, quem não utiliza os seus serviços. Nesse estudo, seria possível identificar grupos de utilizadores, conhecer as características de cada grupo e, designadamente, os seus níveis educacionais e os conteúdos que tendem a solicitar à biblioteca (WILDEMUTH, 2003:3).

No estudo a que já fizemos referencia de Fernández-Ardèvol, Ferran-Ferrer, Nieto-Arroyo e Fenoll, - *The public library as seen by the non-users* -, tendo por base a realidade da Catalunha, (com base numa amostra representativa da população com idade a partir dos 15 anos), foram equacionadas as possíveis razões que poderiam fazer com que os cidadãos passassem a visitar a biblioteca. Curiosamente, foi o fator humano - bom atendimento pessoal – que obteve maior relevo, se bem que um terço dos não utilizadores tenha respondido que não encontra qualquer razão para visitar a biblioteca, independentemente das mudanças que possam vir a ocorrer. Deste modo, a biblioteca parece estar longe do imaginário de um terço dos não-utilizadores catalães e uma forma de alterar tal tendência seria convencê-los de que, não só são bem-vindos à biblioteca, mas que eles mesmos poderiam ajudar a redesenhar os seus serviços (BOOTH, 1993). Os resultados também mostraram que, em geral, a falta de interesse constitui uma importante barreira, sendo a falta de tempo uma razão apontada para a não utilização da biblioteca (FERNÁNDEZ-ARDÈVOL *et al.*, 2018: 665).

Diferentemente, os cidadãos idosos consideram a biblioteca pública como uma infraestrutura positiva e de grande importância para a sociedade, mas não um local que pretendam utilizar. Deste modo, propõem que se devem equacionar ações para os fazer sentir mais cómodos na biblioteca (tanto em serviços como em espaços físicos), aumentando a cooperação com os serviços de assistência social que prestam assistência a este grupo etário (FERNÁNDEZ-ARDEVOL *et al.*, 2018: 666).

Todavia, porventura a conclusão mais significativa deste estudo, respeitante à conclusão de que os cidadãos deixam de frequentar a biblioteca pública quando terminam o período educativo da sua vida (sendo que tal é mais sentido no género masculino que no feminino). Neste sentido, apontam como decisivo estabelecer atividades e serviços específicos para consolidar a frequência da biblioteca como um hábito de ocupação dos tempos livres (FERNÁNDEZ-ARDEVOL *et al.*, 2018: 666).

1.2.6. Estado da arte dos estudos de utilizadores nas bibliotecas públicas em Portugal

No nosso país, são escassos os trabalhos que versem especificamente sobre o estudo de utilizadores.

Existem referências aos utilizadores de determinada biblioteca e ao seu grau de satisfação em estudos que incidem sobre o funcionamento de bibliotecas municipais, mas estes não efetuam a uma análise que possa ser sistematizada como um estudo de utilizadores. Na impossibilidade de os mencionar na sua totalidade, far-se-á uma referência aos mais recentes.

A dissertação de Joana Isabel Proença, com o título “- *Perfil da utilização das Bibliotecas Públicas: o caso da Biblioteca Municipal Eduardo Lourenço-*”, da Escola Superior de Educação do Instituto de Coimbra, efetuada no âmbito do mestrado em Educação e Lazer, de 2017, tem como principais temas: as práticas de lazer e uso dos tempos livres dos inquiridos; o nível de participação/frequência da Biblioteca Municipal; a qualidade percebida pelos inquiridos em relação à biblioteca; os constrangimentos de acesso à biblioteca; o tipo de público utilizador da biblioteca; o número de frequentadores do espaço; o espaço (como é usado, tipo de material disponível...); as atividades realizadas na biblioteca e a existência de atividades para todo o tipo de públicos (crianças, jovens, adultos...).

De Marisa Cerqueira, o relatório de estágio com o título “-*A nova Biblioteconomia na cidade de Lisboa: estudo de caso sobre a biblioteca pública Orlando Ribeiro*”, desenvolvida na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa e defendida no ano de 2017, partindo do conceito de “nova biblioteconomia” criado por R. David Lankes, visa um estudo de caso sobre a biblioteca pública Orlando Ribeiro, localizada no bairro de Telheiras, em Lisboa. Não abordando especificamente o estudo de utilizadores, contém elementos relevantes sobre os utilizadores desta biblioteca.

De Cristina Marta, uma dissertação de mestrado intitulada “-*As pequenas bibliotecas públicas como forma de combater o isolamento e a interioridade: um projeto para Armamar*”, da Universidade Portucalense Infante D. Henrique, datada de 2010, em que apresenta um projeto para a dinamização de serviços de uma futura Biblioteca Municipal em Armamar, um município rural situado no interior, e com cerca de 7.000 habitantes. Evidencia-se a necessidade de conhecer profundamente a comunidade em que a biblioteca será instalada com o objetivo de disponibilizar os serviços adequados. Analisam-se usos, costumes e atividades desenvolvidas pelo público que frequentará a Biblioteca. Discute-se o modelo de biblioteca que melhor se adaptará às necessidades da comunidade em questão. Apresenta-se um plano estratégico e funcional, adequado ao público-alvo. Justifica-se a indispensabilidade das bibliotecas públicas, especialmente as que apresentam serviços ajustados aos seus utilizadores. Propõe-se a biblioteca pública como um meio de combate ao isolamento.

De Marina Ferraz do Amaral, uma dissertação de mestrado, com o título “-*Estudo da satisfação dos utilizadores das bibliotecas BMC-Casa da Horta da Quinta de Santa Clara, BMC-S. Domingos de Rana*”, do ano de 2012, desenvolvida na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa. Baseia-se num estudo realizado sobre a satisfação dos utilizadores, com idades a partir dos 15 anos, da Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais (RBMC), nomeadamente a BMC – Casa da Horta (BM1) e a BMC – S. Domingos de Rana (BM2), com a aplicação de um inquérito entre os dias 3 e 17 de setembro de 2011. São abordadas questões relativas à origem e ao desenvolvimento da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas e à missão definida para as Bibliotecas Públicas pelo Manifesto da UNESCO; à importância das bibliotecas públicas para a vivência de uma cidadania plena por parte de todos os indivíduos da comunidade, para o combate à infoexclusão e para a redução dos níveis de iliteracia informacional e cultural, mediante a oferta de meios e serviços que possibilitem o acesso à informação e ao conhecimento no contexto dos

desafios e das mudanças resultantes da evolução cultural, económica, tecnológica e comunicacional (*World Wide Web*) da sociedade da informação.

Para além destes estudos, que incidem sobre casos particulares de bibliotecas públicas, existem obras mais circunstanciadas e que procedem a uma análise mais global desta matéria.

De destacar, a obra de Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro “*Das «ciências» documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*”, já referenciada, em que se aborda tal problemática, contendo uma referência à evolução verificada nos últimos anos, no domínio do estudo de utilizadores.

O antigo Observatório das Atividades Culturais e o Instituto Português do Livro e das Bibliotecas editou em 1999 quatro volumes sobre leitura. No primeiro volume, aborda a leitura juvenil, hábitos e práticas no Distrito de Coimbra de Carlos Fortuna, Fernando Fontes.

No segundo volume, aborda a biblioteca pública de Beja como espaço de Interação de Ana Monteiro. O terceiro volume aborda o lugar da leitura na Oferta Cultural Concelhia, os casos de Mirandela e Guimarães, de André Aleixo, Rui Pedro Pinto, Sofia Alexandra Cruz. E, por fim o quarto volume aborda a biblioteca e hábitos de leitura, balanço de quatro pesquisas de João Teixeira Lopes e Lina Antunes.

1.3. Os utilizadores idosos

1.3.1 A delimitação e a designação da faixa etária composta pelos utilizadores idosos

Importa salientar, desde já, que qualquer limite cronológico para definir as pessoas idosas é arbitrário e não traduz a dimensão total - biológica, física e psicológica - de um ser humano. No entanto, a demarcação, apesar de não ser consensual, é necessária para a descrição e comparação de indicadores. Assim sendo, neste estudo considera-se pessoa idosa o homem ou a mulher com idade igual ou superior a 65 anos. De referir que se utiliza o conceito de idoso, seguindo o Sistema de Metainformação adotado pelo Sistema Estatístico Nacional (SEN).

Como observam Bandeira *et al.*, na análise das estruturas etárias, convencionou-se definir três grandes grupos, cujos limites significam a entrada ou a saída numa das três grandes etapas do ciclo de vida: a infância e a adolescência, a idade ativa e a velhice.

Os limites atualmente adotados são os seguintes:

0-14 anos completos: juniores

15-64 anos completos: população em idade ativa

Maiores de 65 anos: seniores.

Todavia, tais limites podem-se revelar mais ou menos inadequados consoante mudem as representações sociais das diferentes etapas do ciclo de vida (BANDEIRA *et al.*, 2014:404).

No que concerne concretamente à designação das pessoas idosas, ou ao modo como cada um gostaria de ser nomeado, várias são também as tendências encontradas. Enquanto no Brasil a palavra *velho* parece gozar de um estatuto positivo, sendo utilizada a par da palavra *idoso*, na União Europeia, a designação *pessoas mais velhas* tem maior aceitação. Esta é a expressão preferida pelos idosos da Europa do Sul, com exceção dos italianos, que preferiram *pessoas de idade*. A designação *os mais velhos* foi rejeitada por quase todos os países membros, embora esta fosse a designação mais utilizada por políticos e pela comunicação social. A expressão *cidadãos idosos* marcou as preferências de alguns países da Europa do Norte, tais como, Reino Unido, Alemanha e Irlanda e em Portugal começa também a ser habitualmente utilizada. Os franceses e os belgas preferem ser chamados de *reformados* (FERREIRA, 2013: 34-35).

Foram observados seis domínios de funcionalidade através da avaliação do grau de dificuldade que a pessoa sente diariamente, na realização das seguintes atividades, devido a problemas de saúde ou decorrentes do envelhecimento:

- 1) Dificuldade em ver mesmo usando óculos ou lentes de contacto;
- 2) Dificuldade em ouvir mesmo usando aparelho auditivo;
- 3) Dificuldade em andar ou subir degraus;
- 4) Dificuldades de memória ou de concentração;
- 5) Dificuldade em tomar banho ou vestir-se sozinho;

6) Dificuldade em compreender os outros ou fazer-se entender.

Ora, tais dificuldades no domínio da funcionalidade sentidas pelos idosos devem ser tomadas em consideração no funcionamento e na organização dos serviços da biblioteca. Ademais, deverão também ser consideradas na conceção dos espaços físicos dos edifícios tendo por base o princípio da inclusão a que se fez referência supra (ponto 1.6.1).

O aumento da longevidade e os baixos níveis de fecundidade, aliados a um crescimento dos fluxos emigratórios são os indicadores demográficos apontados pelo INE para explicar o fenómeno do envelhecimento demográfico em Portugal, que acompanha, a este nível, o padrão comunitário.

As implicações deste envelhecimento da população podem ser analisadas em duas dimensões: pela base da pirâmide, as consequências far-se-ão sentir sobretudo a longo prazo, nas gerações futuras e no dinamismo do mercado de trabalho; pelo topo, as consequências são mais imediatas, com repercussões a curto prazo, nomeadamente ao nível do índice de dependência de idosos e da necessidade de adaptação da sociedade, para garantir todos os cuidados de que esta população necessita (FERREIRA, 2013: 38).

O estudo das necessidades informativas dos utentes idosos assume particular acuidade, considerando que a tendência será para que este escalão etário venha a ser preponderante no universo dos utilizadores das bibliotecas públicas.

1.3.2. Tendências de evolução demográfica

As melhorias das condições de vida, de bem-estar, bem como das condições de saúde, médicas e assistenciais refletem-se na diminuição da mortalidade e, consequentemente, no alongamento da esperança de vida. Estes efeitos são visíveis no alargamento do topo da pirâmide relativo ao aumento progressivo da população com mais anos.

Por outro lado, a diminuição da base traduz os efeitos, ao nível da dinâmica da população, da diminuição da fecundidade. Estes resultados integram o processo de transição demográfica, que tem sido particularmente discutido, sobretudo em contextos de muito baixa fecundidade (Reher, 2004 e 2007; BANDEIRA *et al.*, 2014:38).

Segundo dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) de 29 de maio de 2018, a esperança de vida aos 65 anos continua a aumentar cifrando-se no valor de 19,45, sendo 17,55 para os homens e 20,81 para as mulheres⁴.

Tal significa que a esperança de vida para o sexo masculino aumentou para 82,455 anos, enquanto para o sexo feminino passou a ser de 85,81 anos.

Em resultado da queda da natalidade e do aumento da longevidade nos últimos anos, verificou-se em Portugal o decréscimo da população jovem (0 a 14 anos de idade) e da população em idade ativa (15 a 64 anos de idade), em simultâneo com o aumento da população idosa (65 e mais anos de idade).

Em 2014, a proporção de pessoas com 65 e mais anos era de 18,5% na UE 28 e 19,9% em Portugal, valor apenas ultrapassado pela Grécia (20,5%), Alemanha (20,8%) e Itália (21,4%); a proporção mais baixa verificou-se na Irlanda (12,6%).

As alterações na estrutura etária resultam no aumento do índice de envelhecimento: em 2014, por cada 100 jovens residiam em Portugal 141 idosos (136 em 2013).

A análise das pirâmides etárias sobrepostas, para Portugal e para UE 28, para o ano de 2013, revelam o duplo envelhecimento demográfico: a base da pirâmide apresenta um estreitamento, mais evidente para Portugal do que para a UE 28, enquanto o seu topo se alarga, com valores semelhantes para Portugal e para a UE 28.

A configuração destas pirâmides reflete o aumento do número de idosos (65 e mais anos de idade), a diminuição do número de jovens (0 a 14 anos de idade) e do número de pessoas em idade ativa (15 a 64 anos de idade) dos últimos anos, em Portugal e no conjunto dos Estados Membros da UE 28. (INE, 2015)

⁴ Disponível em

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0001723&contexto=bd&selTab=tab2 (consultado em 6.6.2018)

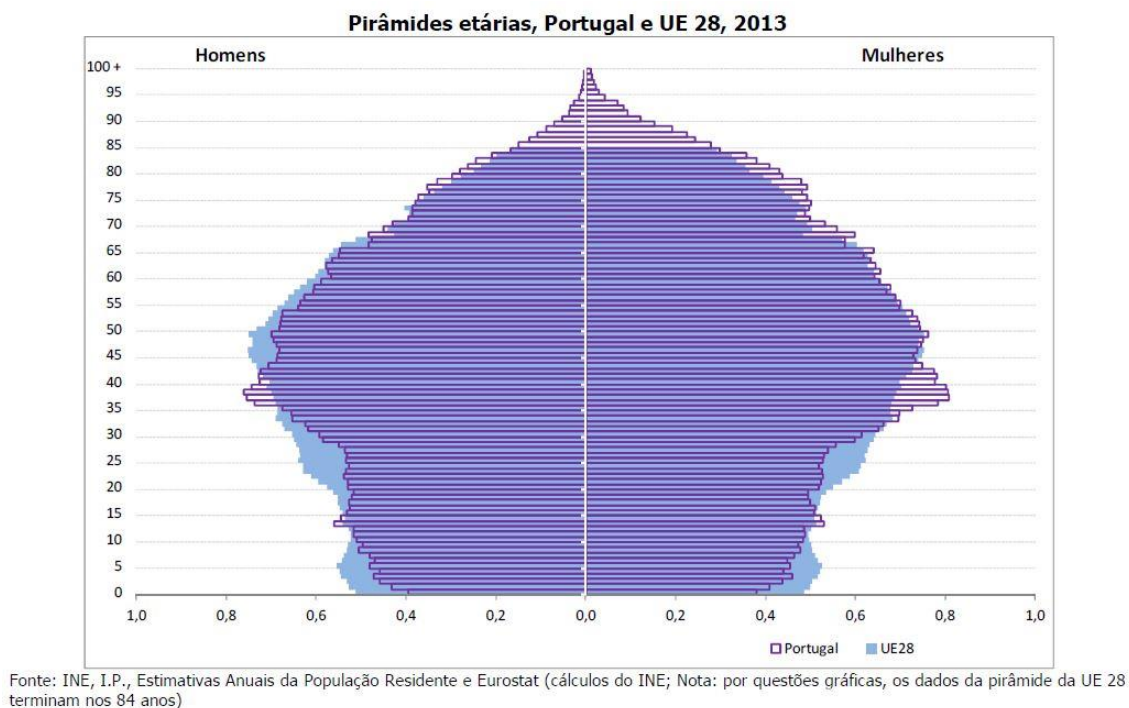


Gráfico 4: Pirâmides etárias, Portugal e EU, 2013. Fonte: INE, I.P., *Estimativas da População Residente* e Eurostat.

Tal alongamento considerável da vida humana e as modificações do ciclo de vida contribuíram para alterar o significado das idades e o próprio conceito de velhice. Como observa o estudo da Fundação Francisco Manuel dos Santos sobre as dinâmicas demográficas e o envelhecimento da população portuguesa (a que tem sido feita referência), no século XII, 30 anos era uma idade avançada para os camponeses. “Até ao século XIX, entre os 40 e os 50 anos, muitas pessoas, fatigadas, receavam a vida, que exigia um grande dispêndio de energia, retiravam-se e vestiam o fato de velho” (BANDEIRA *et al.*, 2014:420).

As representações sociais da velhice mudaram ao longo dos séculos, tendo Philippe Ariès (1983) identificado quatro imagens diferentes:

1. O velho digno (na Antiguidade)
2. O velho gagá (entre a Idade Média e o século XVIII)
3. A reabilitação da velhice (séculos XIX-XX)
4. A terceira idade, idade do lazer e da reforma, que foi a representação dominante durante a 2.^a metade do século XX.

Mas, como observa o referido estudo “hoje, continuamos a ter o velho gagá, o velho vestido de velho, o velho que se retira, o velho da terceira idade dependente dos profissionais da velhice, mas também o velho que continua a ser o sustento da família, o velho que continua ativo, o velho que assume os seus direitos e obrigações de cidadão” (BANDEIRA *et al.*, 2014:420).

1.3.3. O envelhecimento ativo: ocupações e atividades de tempos livres

Segundo a OCDE, o envelhecimento ativo deve ser entendido como

“a capacidade de as pessoas que avançam em idade levarem uma vida produtiva na sociedade e na economia. Isto significa que as pessoas podem elas próprias determinar a forma como repartem o tempo de vida entre as atividades de aprendizagem, de trabalho, de lazer e de cuidados aos outros” (OCDE, 1998: 92).

Esta definição realça a necessidade de prolongar a condição de ativo, desde que as condições de exercício profissional possam acompanhar os condicionalismos resultantes do processo de envelhecimento. A repartição do tempo entre atividades produtivas e não produtivas, segundo as preferências e as necessidades do indivíduo, aponta, portanto, para uma desvinculação gradual do mundo do trabalho.

Neste contexto, não se pode deixar de sublinhar que a expressão envelhecimento ativo remete para a noção biomédica, seguramente positiva, da manutenção da atividade motora e cognitiva por parte das pessoas mais velhas, nomeadamente quando passam da vida ativa à reforma/aposentação, ou seja, quando entram na zona de risco – não tanto ou não só do envelhecimento – mas sim da inatividade (CABRAL *et al.*, 2013:13-14).

Num estudo, também realizado pela Fundação Francisco Manuel dos Santos, versando o processo de envelhecimento em Portugal, tendo como objeto os “usos do tempo, redes sociais e condições de vida”, conclui-se que, no que respeita ao envelhecimento ativo, os fatores sociodemográficos constituem o principal determinante, nomeadamente a escolaridade e a idade, assim como o rendimento, o estado subjetivo de saúde e as formas de participação social formais. Assim, são os homens mais novos, mais escolarizados, com boa perceção do seu estado de saúde e que participam ativamente quem tende a adotar mais frequentemente as práticas de envelhecimento ativo (CABRAL *et al.*, 2013:237).

Foram identificadas variadas práticas associadas ao conceito de envelhecimento ativo: usar um computador; ir ao cinema/concertos/teatros/museus; ouvir música; ouvir rádio; ir a cursos ou ações de formação por sua iniciativa; praticar desporto; ler; participar em eventos promovidos, como os que são realizados por partidos políticos, sindicatos ou movimentos cívicos; passear; visitar amigos/conhecidos ou convidá-los para sua casa; realizar alguma atividade artística.

Como é sabido, a idade dos indivíduos introduz efeitos visíveis na prática das atividades. Tendencialmente, o nível de atividade decresce no caso dos indivíduos mais velhos. Quanto mais velhas são as pessoas, menor é a frequência da prática de atividades de tempos livres e maior o número de atividades que nunca são praticadas.

Relativamente à escolaridade, as diferenças encontradas estabelecem distinções entre os indivíduos sem qualquer nível de escolaridade ou com um nível baixo e aqueles que têm níveis de escolaridade mais elevados; em resumo, quanto mais escolarizados, maior a tendência para a prática destas atividades (CABRAL *et al.*, 2013:236).

Assim, numa sociedade como a portuguesa, ainda incapaz de abarcar a totalidade da diversidade social, em vez de atenuar, acentua a marginalização das pessoas mais velhas. O referido estudo conclui, portanto, que ainda se verifica uma grande assimetria entre os vários estratos sociais e educacionais. Assim, o efeito positivo que as práticas de envelhecimento ativo têm na qualidade de vida das pessoas, está muito desigualmente distribuído entre os idosos, sendo que de uma forma geral discrimina os mais velhos, os mais pobres e os menos instruídos (CABRAL *et al.*, 2013:237).

Obviamente que as condições de saúde e o grau de dependência em relação a terceiras pessoas também são fatores determinantes, que condicionam a qualidade de vida dos idosos e as práticas associadas ao envelhecimento ativo. O apoio social e a existência de estruturas de cuidados de saúde à população idosa têm um papel determinante, importando reconhecer que no nosso país tem sido feito um esforço relevante neste campo, sendo visível, mesmo nas regiões mais desfavorecidas, uma melhoria substancial da sua qualidade de vida. Tal melhoria encontra-se espelhada nos elementos estatísticos a que foi feita referência, designadamente no aumento da longevidade e no incremento do número de pessoas em idade ativa.

Por último, outra realidade que importa analisar é o crescimento do número de idosos a viver em instituições de apoio social, naquela que tem sido a resposta da sociedade ao

crescimento da população com mais idade. Na verdade, “o acolhimento dos mais velhos na residência dos filhos ou dos parentes tem vindo progressivamente a ser substituído pela institucionalização do idoso em estabelecimentos vocacionados para o efeito”. “Das 90 637 pessoas a residir em estabelecimentos de apoio social a maioria são idosos e mulheres. A população com idade acima dos 70 anos é a mais representada no universo das pessoas que residem nestes estabelecimentos” (FERREIRA, 2013: 47-48).

2. Metodologia

2.1 Base teórica

Os conceitos de metodologia, método e técnica surgem frequentemente associados, embora nem sempre sejam utilizados de forma coerente e uniforme entre os vários autores.

“Metodologia é para Latorre *et al.* “velar pelos métodos, assinalar os seus limites e alcance, clarificar e valorizar os seus princípios, procedimentos e estratégias mais adequadas para a investigação” (LATORRE *et al.*, 1996:87). Kaplan refere que metodologia é “refletir sobre os meios que demonstraram o seu valor na prática” (KAPLAN, 1998:24), interessando-se mais “pelo processo da investigação do que pelos resultados” (BISQUERRA, 1989:56, cit. por COUTINHO, 2015:24).

Segundo Clara Coutinho a “metodologia” tem sempre um sentido mais amplo que o “método”, “porque questiona o que está por trás, os fundamentos dos métodos, as filosofias que lhes estão subjacentes e que influem sempre sobre as escolhas que faz o investigador” (2015:25).

Hegenberg defende que o método é “o caminho pelo qual se chega a determinado resultado, ainda que esse caminho não tenha sido fixado de antemão de modo refletido e deliberado”. Segundo o mesmo autor, o caminho para chegar a um certo objetivo toma o nome de método. O mesmo autor define que a forma de atingir essa meta tem o nome de técnica. De facto, as técnicas são os meios que ajudam o investigador a orientar-se na procura do conhecimento (HEGENBERG, 1976:115).

Sendo o objetivo da pesquisa científica compreender e explicar os fenómenos, fornecendo respostas às questões que se colocam e que possibilitem a sua compreensão, o investigador manuseia os diferentes métodos e técnicas para alcançar os resultados pertinentes para as suas averiguações.

Deste modo, não existe um método único que seja utilizado em todas as ciências, mas uma variedade de métodos que devem ser escolhidos dentre o que melhor se adapte ao “tipo de objeto a investigar e pela classe de proposições a descobrir” (GIL, 1999). Na pesquisa científica, assegurar que se utilizou um determinado método, é o mesmo que afirmar que houve uma ação planeada, baseada em procedimentos sistematizados e previamente conhecidos (COUTINHO, 2015:25).

Vários autores concordam com a ideia de que um método não exclui o outro. Na verdade, com muita frequência, o investigador acaba por utilizar métodos combinados, em conformidade com os seus objetivos. Pode, na verdade, obter-se informação sobre um problema mediante diversos métodos e técnicas, devendo escolher-se o mais adequado conforme a natureza do fenómeno, os objetivos do estudo e a perspetiva de análise.

Assim, no presente estudo, foram retirados ensinamentos do da proposta metodológica muito utilizada nas Ciências Sociais, que é linear e feita por etapas – as sete etapas do procedimento metodológico - (QUIYY & CAMENHOUDT, 1998: 30), como se a investigação seguisse sempre um rumo progressivo sem recuos retificativos, a combinação em contínuo vaivém, entre os vários polos, assegurando uma flexibilidade investigativa crucial (SILVA, 2014: 35).

O presente estudo enquadra-se num estudo de caso, pois trata-se de um estudo empírico que investiga um fenómeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, não estando os limites entre o fenómeno e o contexto claramente definidos (YIN, 2001:32).

Segundo a síntese de Clara Coutinho, o estudo de caso caracteriza-se por ser:

“(…) uma **investigação empírica** (Yin,1994); que se baseia no **raciocínio indutivo** (Gómez *et al.*, 1996); que depende fortemente do **trabalho de campo** (Punch, 1998); que **não é experimental** (Ponte, 1994); que se baseia em **fontes de dados múltiplas e variadas** (Yin, 1994).

Na verdade, trata-se de uma pesquisa abrangente, com base no triângulo composto pela base teórica, a recolha de dados e a sua análise crítica (YIN, 2001:33).

As técnicas de análise empírica adotadas foram: 1) revisão crítica da literatura; 2) questionários a não utilizadores da Biblioteca Municipal de Sintra, focando-se numa determinada faixa etária: os idosos; 3) análise de conteúdo guiado pelo quadro conceptual desenvolvido pelos capítulos.

Pretendia-se, ainda, realizar uma entrevista à Dra. Ana Pereira, Responsável pela Biblioteca Municipal de Sintra, a efetuar após a aplicação e tratamento dos questionários, mas tal não se mostrou possível. Na verdade, foram invocadas razões funcionais, decorrentes da necessidade de consulta a outros órgãos da instituição, que, na prática, poderiam vincular a Biblioteca à realização futura de determinadas atividades e projetos.

2.2 Objetivos do trabalho

Como objetivos gerais e específicos do trabalho podem indicar-se:

| | | |
|-------------|--|---|
| Gerais | Compreender o estado de desenvolvimento das Bibliotecas Públicas em Portugal | Percecionar o contributo dos estudos de utilizadores no âmbito do comportamento informacional para a gestão da Biblioteca Pública |
| Específicos | Reconhecer o modo de funcionamento da Biblioteca Municipal de Sintra | Compreender os diversos usos e tipos de utilizadores da Biblioteca Municipal de Sintra; |
| Específicos | Analisar os produtos e serviços da Biblioteca Municipal de Sintra | Definir um perfil (ou mais) de não utilizadores da faixa etária a partir dos 65 anos de idade. |

Intenta-se dar a conhecer a realidade da Biblioteca Municipal de Sintra a partir da perspetiva teórica abordada e baseada na experiência vivida durante o estágio.

Ora, tendo em conta os objetivos expostos, a proposta usada passou pela aplicação de questionários aos não utilizadores da Biblioteca Municipal de Sintra, focando-se na população idosa e, posteriormente, pretendia-se realizar entrevista à diretora da Biblioteca Municipal de Sintra, de modo a complementar a informação obtida através da análise documental e dos questionários aplicados, avaliar a sua perceção e, eventualmente, recolher eventuais propostas de melhoria (sendo que, como acima se referiu, tal não foi possível concretizar).

A observação e a participação na vida da Biblioteca Municipal de Sintra serviu tal propósito. Isto é, para além do período de observação em campo, interagiu-se, também e de um modo ativo, tanto com os profissionais como com os leitores da biblioteca, tendo o produto dessa observação e interação resultado na elaboração de um *diário de bordo*.

Os dados reunidos foram filtrados pela interpretação e subjetividade inerente a todas as investigações no campo das ciências sociais que usam a metodologia qualitativa.

Ao longo deste processo metodológico, adaptou-se a técnica da observação participante na Biblioteca Municipal de Sintra, por um período de dois meses, tendo sido desenvolvida uma participação ativa. Por participação ativa entende-se alguém que participa no quotidiano da instituição desempenhando tarefas adequadas ao seu nível de formação. O período do estágio situou-se, concretamente, entre os dias 6 de fevereiro e 28 de março de 2018.

2.3 Instrumentos de recolha de dados

2.3.1 Observação direta

“As técnicas de observação consistem no registo de unidades de interação numa situação social bem definida baseada naquilo que o observador vê e ouve.” (COUTINHO, 2015:136). No presente estudo, observaram-se as interações dos participantes entre si ou seja, entre os profissionais de biblioteconomia da Biblioteca Municipal de Sintra, com os leitores, no contexto das suas funções e na participação na vida da biblioteca. E, conversou-se, de um modo informal, com os diferentes profissionais da biblioteca.

Há duas dimensões importantes a considerar nas técnicas de observação. A dimensão estruturada e não estruturada. No caso da observação estruturada, o investigador parte para o terreno com um protocolo de observação pré-definido e estruturado em função das dimensões que pretende observar, exemplo deste tipo de instrumentos são as chamadas grelhas de observação (COUTINHO, 2015:137).

“Na observação não estruturada, o investigador parte para o terreno apenas com uma folha de papel onde regista tudo o que observa, são as chamadas notas de campo extensivas, traduzidas em narrativas e registos detalhados, como é o caso dos diários de bordo” (COUTINHO, 2015: 138).

O investigador não pode confiar unicamente na sua recordação dos acontecimentos apreendidos “ao vivo”, dado que a memória é seletiva e eliminaria uma grande variedade de comportamentos cuja importância não fosse imediatamente aparente. Como nem sempre é possível, nem desejável, tomar notas no próprio momento, a única solução consiste em transcrever os comportamentos observados imediatamente após a

observação. Na prática, consiste numa tarefa muito pesada, devido à fadiga e às condições de trabalho por vezes esgotantes.

Na presente investigação foi utilizado um *diário de bordo*, no qual se registaram as impressões retiradas do estágio, sendo que se permaneceram três dias em cada uma das áreas funcionais da biblioteca: atendimento ao público; animação cultural; sala de trabalho técnico (classificação e indexação); núcleo de espólios – *Sintriana* (fundo de história local e regional sobre Sintra) e *Camiliana*; sala de trabalho técnico (tratamento documental/catalogação). Neste documento foram anotadas as atividades realizadas durante o período de estágio, tendo essas notas sido muito proveitosas para a elaboração do relatório de estágio. Por outro lado, foram recolhidas notas pessoais sobre o funcionamento da biblioteca, particularmente questões sobre o objeto do presente estudo.

Também relativamente ao número dos utilizadores **idosos** da biblioteca foram tiradas indicações durante o período de estágio, tendo posteriormente tais elementos sido confirmados com os recolhidos junto dos serviços. Assim, durante o período de 6 de fevereiro e 28 de março de 2018, foram obtidos os seguintes dados:

Número de leitores com mais de 65 anos = 791

Sexo feminino = 417

Sexo masculino = 374

Não existem dados sobre a utilização dos idosos na Biblioteca, o que existe são dados gerais sobre a utilização da Biblioteca por parte dos utilizadores. A frequência dos utilizadores na Biblioteca está inteiramente relacionada com o horário.

2.3.2 A recolha de dados preexistentes

Tratando-se de um estudo que incide sobre uma determinada parcela da população residente no município de Sintra - os cidadãos idosos – e que visa abarcar e compreender a sua relação com determinada instituição - a Biblioteca Municipal de Sintra – torna-se necessário lançar mão de elementos estatísticos preexistentes.

Assim, até por uma razão de economia de meios, grande parte dos dados já se encontra recolhida, pelo que a tarefa mais relevante consistirá na sua análise, importando assegurar a coerência e a adequação entre si. Como adiante se verá, alguns dados são fornecidos

pela própria Biblioteca e outros resultam da consulta a organismos que produzem e analisam dados estatísticos.

Nas palavras de Raymond Quivy e Luc Van Campenhoudt

“É frequente o trabalho de um investigador necessitar de dados macrosociais, que apenas organismos oficiais poderosos, como os institutos nacionais de estatística, têm condições para recolher. Aliás, se estes organismos existem, é principalmente para oferecerem aos responsáveis e aos investigadores dados abundantes e dignos de confiança, que aqueles não poderiam recolher por si próprios. Por outro lado, as bibliotecas, os arquivos e os bancos de dados, sob todas as suas formas, são ricos em dados que apenas esperam pela atenção dos investigadores. É, portanto, inútil consagrar grandes recursos para recolher aquilo que já existe, ainda que a apresentação dos dados possa não ser totalmente adequada e deva sofrer algumas adaptações.” (QUIYY & CAMPENHOUDT, 2005:202)

No presente estudo, importa ter presente que os dados estatísticos utilizados provêm de organismos diferentes – INE, PORDATA, DGLAB – e, bem assim, que os mesmos não são inteiramente coincidentes no que respeita ao período temporal. Já no que respeita à credibilidade dos organismos emissores, a mesma encontra-se plenamente assegurada, havendo de ter em conta, todavia, a eventual utilização de diferentes técnicas estatísticas.

Ainda segundo os mesmos autores:

“No que diz respeito aos dados estatísticos, a atenção incidirá principalmente sobre a credibilidade global do organismo emissor, sobre a definição dos conceitos e dos modos de cálculo e respetiva adequação às hipóteses da investigação, sobre a compatibilidade de dados relativos a períodos diferentes ou recolhidos por organismos diferentes e, finalmente, sobre a correspondência entre o campo coberto pelos dados disponíveis e o campo de análise da investigação.” (QUIYY & CAMPENHOUDT, 2005:203).

No que respeita aos dados estatísticos recolhidos no sítio do INE, se, como se disse, a credibilidade do organismo emissor se encontra assegurada, a principal dificuldade relaciona-se com as distintas datas em que os dados foram obtidos.

Assim, a título exemplificativo, no que respeita aos dados da população residente em Portugal – são 10.291.027-, tais dados foram atualizados em 15.06.2018, enquanto os dados relativos à população residente em Sintra – 379.756 - tais dados sofreram a última atualização em 16.06.2014 (INE).

Para complementar tais elementos, recorreu-se ao sítio da PORDATA que, não sendo um organismo oficial, garante a fiabilidade dos dados estatísticos, sendo mais uma vez de observar as diferentes datas de atualização dos dados, bem como eventuais diferenças nas técnicas de recolha de dados.

Assim, com referência ao ano de 2016, o total da população residente é de 10.325.452 e a população em Sintra é de 383.234 habitantes.

No que respeita à percentagem de idosos a mesma é de 16,2% em Sintra, enquanto o total nacional é de 20,9%⁵.

Ainda no que respeita à obtenção de dados importa notar que nem sempre é possível o acesso e a divulgação de todos os elementos. Em certos casos, o investigador tem efetivamente acesso aos documentos, mas, por uma razão ou por outra (carácter confidencial, respeito pela vontade de um interlocutor...), não pode divulgar as informações. Em casos, o próprio acesso aos documentos não é facultado.

De facto, no decurso do estágio foi solicitada informação detalhada sobre aspetos orçamentais e financeiros relacionados com Biblioteca Municipal de Sintra, pois pretendia obter-se informação sobre as receitas e despesas orçamentadas e realizadas. Todavia, esses dados não foram fornecidos por serem considerados pelo Executivo confidenciais.

Por outro lado, como por vezes os dados não são recolhidos pelo próprio investigador, de acordo com os critérios que mais lhe convêm, deverão normalmente ser submetidos a manipulações, destinadas a apresentá-los nas formas exigidas para a verificação das hipóteses. “Estas manipulações são sempre delicadas, dado que não podem alterar as características de credibilidade que, precisamente, justificaram a utilização destes dados” (QUIYY & CAMPENHOUDT, 2005:204).

Tal implica um particular cuidado na análise dos dados estatísticos, sendo inquestionável que os mesmos têm sempre de ser considerados em termos indicativos, uma vez que pretendem ilustrar a realidade.

⁵ Consultado no dia 10 de outubro de 2018 em [https://www.pordata.pt/Municipios/Quadro+Resumo/Sintra+\(Munic%C3%ADpio\)-231183](https://www.pordata.pt/Municipios/Quadro+Resumo/Sintra+(Munic%C3%ADpio)-231183)

“Para a recolha de dados estatísticos: uma formação em estatística descritiva e, de preferência, em epistemologia. Com efeito, é preciso não se deixar iludir pelos dados numéricos, que, como todos os outros, não são factos reais, mas sim “factos construídos”, isto é, abstrações que supostamente representaram factos reais. Se estes dados permitem, pois, ter uma ideia mais ou menos correta da realidade, em contrapartida, apenas têm valor e sentido se se souber como e por que foram construídos” (QUIYY & CAMPENHOUDT, 2005:205).

No presente estudo foram recolhidos dados estatísticos relativos à Biblioteca Municipal de Sintra (tendo os mesmos sido fornecidos pela diretora da Biblioteca), os quais contêm o número mensal de utilizadores na Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra (no período 2013/2017), bem como o *Relatório referente aos anexos/pólos da Biblioteca Municipal de Sintra* (número de volumes existentes). Foram igualmente recolhidos elementos intitulados “*Missão das Bibliotecas Municipais Sintra; Divisão de Bibliotecas e Museus Municipais Atribuições*” e “*Caracterização da Biblioteca Municipal de Sintra (Casa Mantero)*”.

2.3.3 Inquérito por questionários

Naturalmente, não é possível que os questionários abranjam toda a população com idade igual ou superior a 65 anos residente no município de Sintra, pelo que o estudo incidirá sobre uma amostra significativa.

“Para que o método seja digno de confiança devem ser preenchidas várias condições: rigor na escolha da amostra, formulação clara e unívoca das perguntas, correspondência entre o universo de referência das perguntas e o universo de referência do entrevistado, atmosfera de confiança no momento da administração do questionário, honestidade e consciência profissional dos entrevistadores. Se qualquer destas condições não for corretamente preenchida, credibilidade do conjunto do trabalho ressentir-se-á”. (QUIYY & CAMPENHOUDT, 2005:190)

O questionário chama-se “de administração indireta” quando o próprio inquiridor o completa a partir das respostas que lhe são fornecidas pelo inquirido. Chama-se “de administração direta” quando é o próprio inquirido que o preenche (QUIYY & CAMPENHOUDT, 2005: 188).

No presente estudo, previu-se a elaboração de uma investigação baseada em inquérito por questionário dirigido aos potenciais utilizadores do sistema, dentro da faixa etária em análise: idosos do Município de Sintra.

Prevê-se a realização de um questionário entregue pessoalmente em suporte de papel, a uma amostra de munícipes do concelho de Sintra, não utilizadores da Biblioteca Municipal de Sintra.

No questionário, contempla-se a utilização de questões abertas ou de desenvolvimento e fechadas (resposta única ou múltipla).

A estrutura do questionário foi a seguinte:

- Instruções de preenchimento
- Introdução ao questionário
- Perguntas (que estarão distribuídas por secções).

Tendo em conta a modalidade de preenchimento do questionário, esta será de administração indireta, ou seja, o preenchimento ficará a cargo do inquiridor, de acordo com as respostas obtidas.

Os destinatários serão os não utilizadores idosos, residentes no Município de Sintra. Optou-se por restringir o estudo a esta faixa etária, pois através da observação direta constatou-se uma pequena percentagem de utilizadores idosos a frequentar o espaço da biblioteca. Na verdade, a grande maioria dos utilizadores são estudantes e jovens (apesar de no quadro sobre o número de utilizadores da Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra, dados entre 2013 e 2017, não existir a diferenciação entre as várias faixas etárias).

No entanto, importa notar que o escalão etário que se propõe analisar tem uma grande amplitude (abrangendo pessoas com idade igual ou superior a 65 anos). Desta forma, dentro dos condicionalismos existentes, procurar-se-á que os questionários abranjam toda esta ampla faixa etária, tendo-se estabelecido quatro segmentações: 65-70; 71-80; 81-90; + 91.

No que respeita à estrutura do questionário este compreende dez pontos. No entanto, o número total de questões são 14, considerando que a pergunta 4, está dividida em duas sub-questões (4 e 4.1) e que a pergunta 6 está também dividida em quatro sub-questões (6, 6.1, 6.2 e 6.3).

Em termos de estrutura, o questionário está construído em quatro partes, sendo que se opta deliberadamente por uma formulação pouco complexa, de forma a obter respostas imediatas, sem necessidade de grande reflexão. Desta forma procura-se a sua adaptação ao público-alvo: cidadãos idosos.

Perguntas

Questionário 1 – 3 : Identificação

4 – 6: Biblioteca

7 – 8: Atividades

9 – 10: Criação de atividades dirigidas aos idosos

A primeira parte do questionário visa obter informação sobre o perfil do destinatário: idade, sexo e habilitações literárias (perguntas 1 a 3).

Na segunda parte, pretende-se obter dados sobre o conhecimento da biblioteca e das necessidades informativas do destinatário, bem assim as razões que o levam a não frequentar o espaço da biblioteca (perguntas 4 a 6).

A terceira parte visa obter indicações sobre o tipo de atividades que gostariam de realizar na biblioteca, configurando uma pergunta aberta e indicar as suas preferências em relação às seguintes atividades da biblioteca (pergunta 7 e 8).

Na quarta parte, suscitam-se questões relacionadas com a opinião dos não utilizadores, designadamente se entendem que a biblioteca deveria criar um serviço específico para os idosos e se têm conhecimento que outras bibliotecas possuam tais serviços (perguntas 9 e 10).

No questionário compreendem-se perguntas fechadas e abertas.

A pergunta 4.1 em que é colocada a questão “*indique as razões porque não frequenta a biblioteca*”, o destinatário pode enumerar outras razões e uma pergunta aberta no final, com o objetivo de dar sugestões sobre atividades em que gostaria de participar na Biblioteca Municipal de Sintra.

O questionário foi distribuído em Centros Paroquiais, Universidade da Terceira Idade, Centros de Terceira Idade e outros locais. Naturalmente, a opção justifica-se pela proximidade à Biblioteca Pública, bem como por conveniência relativamente à maior facilidade da sua aplicação.

2.3.4. Entrevista

Tal como o questionário, a entrevista visa a obtenção de informação através de questões que são colocadas pelo investigador ao inquirido, sendo uma poderosa técnica de recolha de dados porque pressupõe uma interação entre ambos, possibilitando a obtenção de informação que nunca poderia ser conseguida através de questionário, uma vez que o investigador pode sempre pedir esclarecimentos adicionais ao inquirido, caso a resposta não tenha sido esclarecedora (COUTINHO, 2015:141). Tal como no questionário, também as questões podem ser abertas, fechadas ou uma mistura de ambas.

Consoante a forma como a entrevista é conduzida pelo investigador, a mesma pode ser totalmente “aberta” ou “não estruturada”, surgindo as perguntas de forma espontânea, de acordo com o evoluir da conversa, ou em sentido inverso, obedecer a um guião previamente elaborado, no caso de ser “estruturada”. Naturalmente que entre uma e outra existem formas de compromisso, dependendo da rigidez das questões.

A entrevista semi-diretiva, ou semi-dirigida, é certamente a mais utilizada em investigação social. É semi-diretiva no sentido em que não é inteiramente aberta nem encaminhada por um grande número de perguntas precisas. Geralmente, o investigador dispõe de uma série de perguntas-guias, relativamente abertas, a propósito das quais é imperativo receber uma informação da parte do entrevistado. Mas não colocará necessariamente todas as perguntas pela ordem em que as anotou e sob a formulação prevista. Tanto quanto possível, “deixará andar” o entrevistado para que este possa falar abertamente, com as palavras que desejar e pela ordem que lhe convier. O investigador esforçar-se-á simplesmente por reencaminhar a entrevista para os objetivos cada vez que

o entrevistado não chega por si próprio no momento mais apropriado e de forma tão natural quanto possível (QUIYY & CAMPENHOUDT, 2005: 193).

O aspeto mais fundamental, por fim, é o facto de a flexibilidade da técnica poder levar a acreditar numa completa espontaneidade do entrevistado e numa total neutralidade do investigador. As formulações do entrevistado estão sempre ligadas à relação específica que o liga ao investigador e este último só pode, portanto, interpretá-las validamente se as considerar como tais (QUIYY & CAMPENHOUDT, 2005:194).

Desta forma, as entrevistas em profundidade ao serem uma técnica que apresenta uma maior flexibilidade, permitem ao entrevistado construir as suas respostas sem ficar preso a uma categoria. Assim, no presente estudo, as entrevistas em profundidade classificam-se como semi-estruturadas, visto que permitem obter dados comparáveis dos diferentes participantes (COUTINHO, 2015:141).

No presente estudo, optou-se por realizar uma entrevista, tendo sido selecionada como entrevistada a responsável da Biblioteca Municipal de Sintra, considerando os seus particulares conhecimentos e experiência profissional. Na verdade, pretendia-se que a entrevistada fizesse um comentário crítico às respostas obtidas através da realização dos questionários e, bem assim, que apresentasse a sua perceção acerca das respostas obtidas e a viabilidade de eventuais propostas de alteração do funcionamento da biblioteca.

Por outro lado, no presente estudo, importaria que a inquirida se pronunciasse sobre as respostas dadas aos questionários. Deste modo, torna-se necessário proceder a uma prévia análise quantitativa das respostas dadas. A partir daí será elaborado um guião contendo os aspetos mais relevantes que se pretende sejam comentados, sem prejuízo da existência de uma ampla abertura para a abordagem de questões relacionadas com o tema.

Assim, optou-se pela utilização da entrevista semi-estruturada, pois esta permite a existência de um guião com tópicos prévios a abordar, sem prejuízo de poder não ser seguida a ordem das questões, de forma a dar mais flexibilidade ao investigador e ao entrevistado. Tem como principal objetivo obter uma análise dos dados obtidos através da análise dos questionários, bem como a sua opinião sobre as propostas apresentadas pelos inquiridos. Complementarmente visa a obtenção de informações que eventualmente não tenham sido obtidas pela observação direta e pela análise dos documentos fornecidos durante o período de realização do estágio.

Todavia, tal não veio a mostrar-se viável, uma vez que foi entendido que a referida entrevista poderia vincular a Direção da Biblioteca à concretização de determinados projetos, sendo que a mesma se encontra sujeita a apertadas restrições financeiras e orçamentais.

2.3.5.O protocolo e questões éticas na recolha dos dados

Ao longo de uma investigação, algumas questões éticas podem surgir. Procurar-se-á assegurar-se durante todo o processo, uma relação tanto de confiança como de confidencialidade, de forma a ser garantido o completo sigilo de algumas informações de natureza mais sensível.

Todos os dados pessoais recolhidos no âmbito do presente inquérito serão exclusivamente utilizados para fins estatísticos, garantindo-se que o seu tratamento será efetuado destinando-se apenas à presente investigação académica.

2.4. Análise dos dados obtidos

Os dados recolhidos por um inquérito por questionário, em que muitas respostas são pré-codificadas, não têm significado em si mesmas. Só podem, portanto, ser úteis no âmbito de um tratamento quantitativo, que permita comparar as respostas globais de diferentes categorias sociais e analisar as correlações entre variáveis. Tomadas em si mesmas, as respostas de cada indivíduo particular podem, no entanto, ser consultadas para constituírem uma seleção de entrevistados típicos com vista a análises posteriores mais aprofundadas (QUIYY & CAMPENHOUDT, 2005: 190).

Em investigação social, o método da entrevista está sempre associado a um método de análise de conteúdo. Durante a entrevista trata-se, de facto, de fazer aparecer o máximo possível de elementos de informação e de reflexão, que servirão de materiais para uma análise sistemática de conteúdo que corresponda, por seu lado, às exigências de explicitação, de estabilidade e de intersubjetividade dos processos (QUIYY & CAMPENHOUDT, 2005: 195).

Desta forma, a entrevista em profundidade ao ser uma técnica que apresenta uma maior flexibilidade, permite ao entrevistado construir as suas respostas sem ficar preso a uma categoria. Assim, no presente estudo, a entrevista em profundidade classifica-se como

semi-estruturada, visto que permite obter dados comparáveis do participante (COUTINHO, 2015: 141).

O presente estudo comporta dois momentos de análise dos dados recolhidos:

- Um primeiro, mais abreviado, traduzido numa análise quantitativa às respostas aos questionários, que servirá para a preparação da entrevista;
- Um segundo, mais detalhado, em que se procede ao confronto de todos os dados obtidos, onde se analisarão exaustivamente todas as respostas aos questionários.

Como se disse, entendeu-se optar por uma conjugação de métodos de investigação, de forma a proceder à sua adaptação aos objetivos do trabalho. Assim, esta proposta metodológica pode implicar que se tenham de pesquisar e incluir outros dados, para além dos que inicialmente se configuraram. Poderá construir um processo não linear, que pode implicar a reformulação de algumas questões, procurando assegurar, deste modo, uma necessária flexibilidade investigativa.

Por fim, no que respeita a eventuais propostas de alteração ao funcionamento dos serviços da biblioteca, ter-se-á em atenção que extravasa o âmbito do presente trabalho quaisquer análises que impliquem questões financeiras ou orçamentais, tendo presente que tais elementos foram considerados confidenciais e não foram facultados ao investigador.

3.Caracterização do Município de Sintra e da sua população idosa

O presente capítulo visa uma análise sobre a população idosa do Município de Sintra, começando por caracterizar território, considerando a sua extensão geográfica e diversidade da população residente (maioritariamente urbana, mas com uma significativa população rural).

No segundo momento, recorrendo a alguns índices estatísticos – população residente, percentagem da população idosa, índice de escolaridade, população residente de origem estrangeira, grau de dificuldade na realização das atividades diárias -, procura estabelecer-se uma comparação entre a população residente no Município de Sintra e a realidade nacional, levando também em consideração a população da área da Grande Lisboa.

O Município de Sintra tem uma área de 319,23 km² e é constituído por 11 freguesias:

Agualva e Mira-Sintra; Algueirão - Mem Martins; Almargem do Bispo, Pero Pinheiro e Montelavar; Cacém e São Marcos; Casal de Cambra; Colares; Massamá e Monte Abraão; Queluz e Belas; Rio de Mouro; São João das Lampas e Terrugem e Sintra (Santa Maria e São Miguel, São Martinho e São Pedro de Penaferrim).



Figura 1: Freguesias do Município de Sintra. Fonte: <https://geneall.net/pt/mapa/178/sintra/>

Geograficamente é limitado a norte pelo município de Mafra, a leste por Loures e Odivelas, a sudeste pela Amadora, a sul por Oeiras e Cascais e a oeste pelo oceano Atlântico.

É um Município caracterizado pela sua heterogeneidade populacional, integrando freguesias de cariz urbano e de grande densidade de população - Algueirão- Mem Martins, Rio de Mouro, Agualva- Cacém, Queluz, Massamá -, a par de outras de fraca densidade populacional e com características essencialmente rurais – Colares, São João das Lampas, Terrugem, Montelavar.

3.1. População residente no Município de Sintra 2001-2017

No que respeita à população residente no Município de Sintra, incluindo os anos desde 2001 até 2017, nota-se que no ano de 2001 havia 363.575 habitantes neste Município e em 2017 havia 384.992 habitantes, evidenciando-se uma subida gradual no número de habitantes.

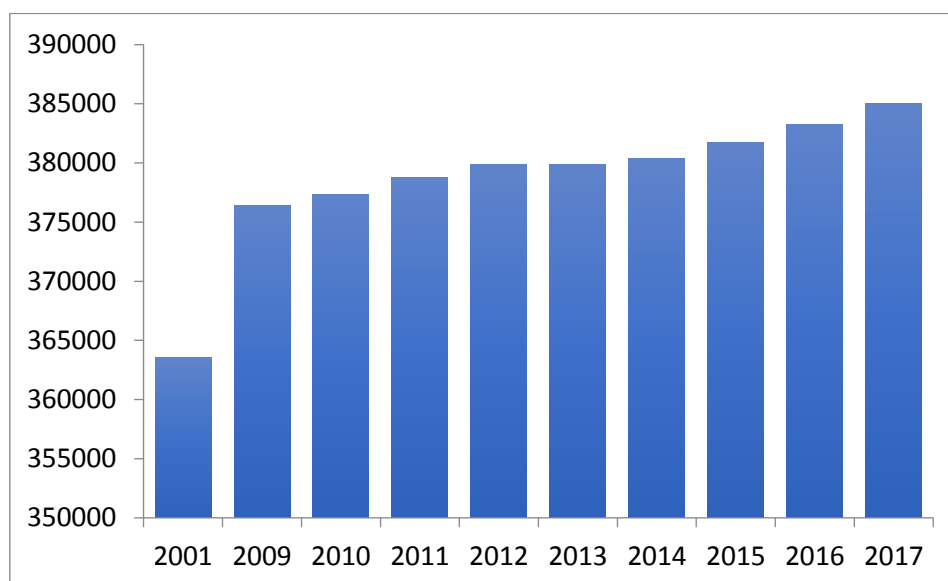


Gráfico 5: População residente no Município de Sintra 2001-2017. Elaborado pela autora. Fonte: PORDATA.

Houve uma subida significativa entre os anos 2001 e 2009 passando de 363.575 para 376.377, mas entre 2009 e 2012 a subida foi mais lenta, passando de 376.377 em 2009 para 379.875 em 2012. Estes números podem ser justificados com políticas restritivas da construção habitacional nas áreas urbanas do município de Sintra.

Na verdade, entre 2012 e 2013 registou-se até uma pequena descida passando de 379.875 para 379.860 habitantes, sendo que houve uma recuperação no ano de 2014, que se manteve nos anos subsequentes.

3.2. População idosa do Município

Nas palavras de João Lobo Antunes, o envelhecimento da população constitui “o maior desafio social e económico que as sociedades modernas enfrentam” (ANTUNES, 2012: 65).

Os dados desta realidade complexa são expressivos. A população mais velha tem vindo a aumentar (com particular incidência entre a população feminina) de par com o acentuado fenómeno do designado duplo envelhecimento: enquanto até às décadas de do século XX, o grupo etário que mais cresceu foi o das pessoas com 75 e mais anos. A a partir dos anos 80, o ritmo mais pronunciado de crescimento passou a atingir as pessoas com mais de 85 anos.

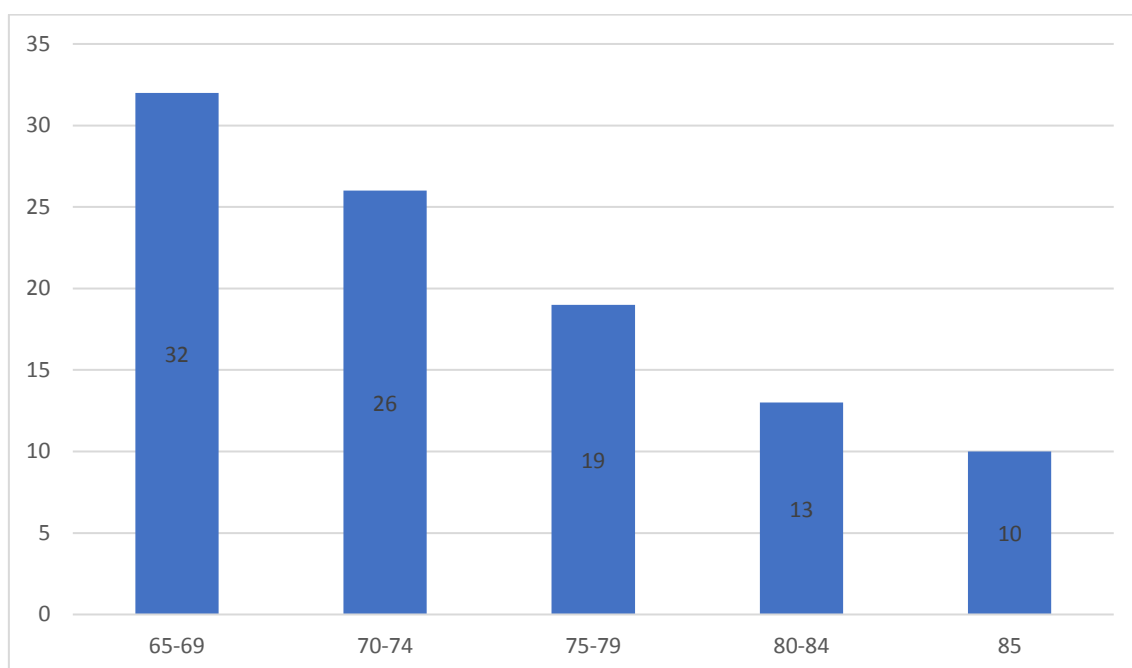


Gráfico 6: População residente no Município de Sintra com mais de 65 anos de idade por grupo etário em percentagem referente ao ano de 2017. Elaborado pela autora. Fonte: PORDATA.

Neste gráfico é possível observar a população residente no Município de Sintra, com mais de 65 anos de idade, por grupo etário, em percentagem, com referência ao ano de 2017.

Se a constatação de que existe uma diminuição do número de idosos, à medida que aumenta a idade, é óbvia, já no que respeita aos números de cada faixa etária tal assume significado e relevo. Como atrás se referiu constata-se um aumento significativo da população idosa com mais de 85 anos de idade, em consequência da melhoria dos cuidados de saúde e de assistência.

E tal constatação tem inequívoca relevância no tema tratado, uma vez que a nível dos utilizadores **idosos** da Biblioteca, o conhecimento de tal facto implica uma particular atenção no que respeita às necessidades informativas de cada faixa etária e, inclusivamente, na adaptação dos serviços da biblioteca e da sua oferta informativa a tais realidades. Se o propósito da biblioteca pública, como se refere nas recomendações das várias entidades nacionais e internacionais, é a inclusão de todos os segmentos da comunidade, tal implica que sejam criadas condições efetivas para tal efeito, sob pena de não passarem de meras proclamações programáticas.

Por outro lado, importa também ter em conta a distribuição da população idosa por género, sendo significativo que o sexo feminino ocupa um maior peso em qualquer dos vários escalões etários.

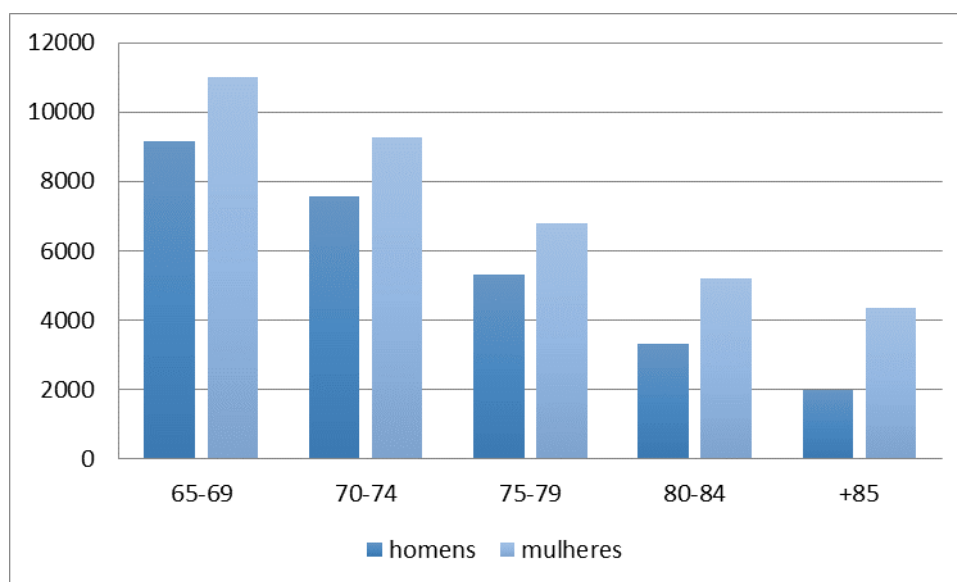


Gráfico 7: População residente no Município de Sintra com mais de 65 anos de idade por grupo etário e por género referente ao ano de 2017. Elaborado pela autora. Fonte: PORDATA

O gráfico demonstra que o maior grupo da população está entre os 65-69 anos e a menor entre o grupo com mais de 85 anos de idade. As mulheres representam uma maior

longevidade em relação aos homens. As maiores diferenças entre homens e mulheres são referentes ao primeiro grupo (65-69) e ao último (+85).

Considerando a extensão geográfica do Município e a sua heterogeneidade afigura-se útil o conhecimento da distribuição dos idosos por freguesia.

Tabela 1: Valor percentual do grupo etário +65 em relação ao total da população residente, por freguesia.
Fonte: *Censos 2011*.

| Freguesias | +65 | Total | Rácio | Valor percentual (%) |
|---------------------------------|------|-------|---------|----------------------|
| Algueirão- Mem Martins | 8138 | 66250 | 0,12284 | 12,28 |
| Almargem do Bispo | 1773 | 8983 | 0,19737 | 19,74 |
| Belas | 2592 | 26087 | 0,09936 | 9,94 |
| Colares | 1554 | 7628 | 0,20372 | 20,37 |
| Montelavar | 714 | 3559 | 0,20062 | 20,06 |
| Queluz | 5602 | 26248 | 0,21343 | 21,34 |
| Rio de Mouro | 5307 | 47311 | 0,11217 | 11,22 |
| Santa Maria e São Miguel | 1837 | 9364 | 0,19618 | 19,62 |
| São João das Lampas | 2056 | 11392 | 0,18048 | 18,05 |
| São Martinho | 1314 | 6226 | 0,21105 | 21,11 |
| São Pedro Penaferrim | 1801 | 14001 | 0,12863 | 12,86 |
| Terrugem | 1005 | 5113 | 0,19656 | 19,66 |
| Pero Pinheiro | 899 | 4246 | 0,21173 | 21,17 |
| Casal de Cambra | 1332 | 12701 | 0,10487 | 10,49 |
| Massamá | 2952 | 28112 | 0,10501 | 10,5 |
| Monte Abraão | 2799 | 20809 | 0,13451 | 13,45 |
| Agualva | 4922 | 35824 | 0,13739 | 13,74 |
| Cacém | 2807 | 21289 | 0,13185 | 13,19 |
| Mira Sintra | 1582 | 5280 | 0,29962 | 29,96 |

| | | | | |
|-------------------|------|-------|--------|-------|
| São Marcos | 2807 | 17412 | 0,1612 | 16,12 |
| | | | 1 | |

Este quadro respeita à comparação entre a população idosa e o total da população em cada freguesia do Município de Sintra, sendo de referir que os dados são relativos ao ano de 2011, ano do último *Censo*. Por outro lado, representa as freguesias do Município de Sintra no ano de 2011 – 20 -, data anterior à reorganização administrativa de 2013, em que o seu número passou a ser 11⁶.

Verifica-se que as freguesias com maior *ratio* de idosos por habitante são as de Mira Sintra, Queluz, Pero Pinheiro, São Martinho, Colares e Montelavar.

3.2.1. Índice de envelhecimento

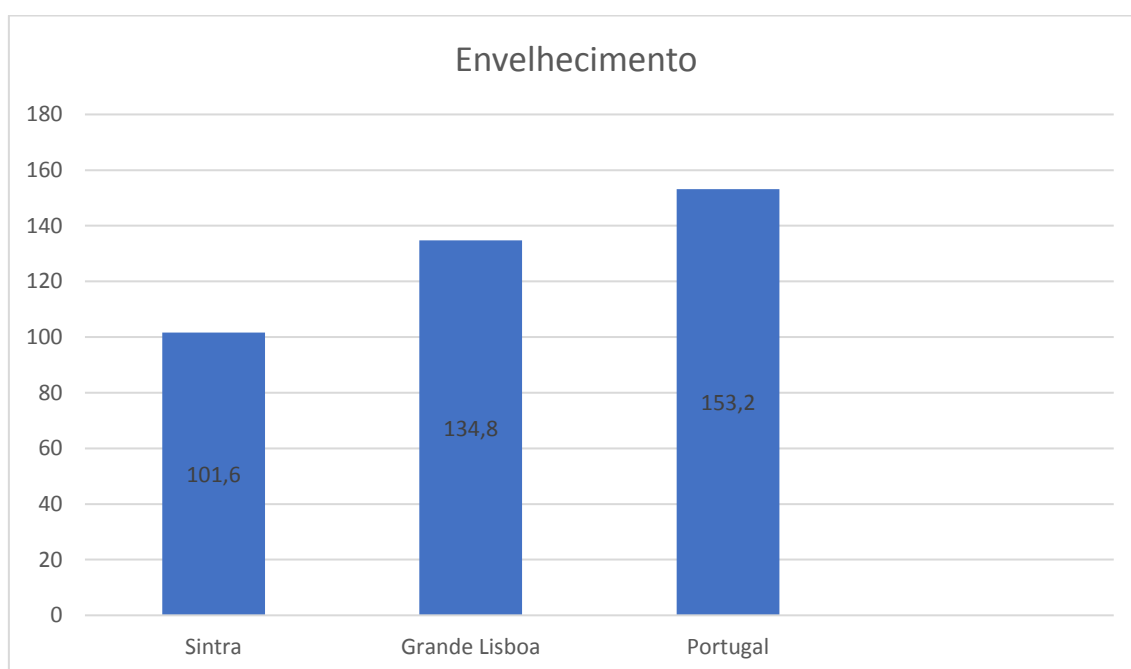


Gráfico 8: Índice de envelhecimento da população no ano de 2017, comparação entre Sintra, a Grande Lisboa e Portugal. Elaborado pela autora. Fonte: PORDATA

O presente gráfico representa o índice de envelhecimento da população, referente ao ano de 2017, traduzido no número de idosos por cada 100 jovens.

⁶ A Lei n.º 11-A/2013, de 28 de janeiro procedeu à reorganização administrativa do território das freguesias.

Comparando os números de Sintra, com os da Grande Lisboa e do País verifica-se que o índice de envelhecimento em Sintra corresponde a 101,6% sendo o da Grande Lisboa de 134,8% e o de Portugal 153,2%. Tal corrobora o que acima foi dito quanto à população idosa do Município, designadamente que, em termos percentuais, apresenta valores inferiores aos da Grande Lisboa e do país.

3.3. Nível de escolaridade

Na caracterização do Município e da sua população assume também relevância o conhecimento do seu nível de escolaridade, sendo de referir que os elementos obtidos não permitem particularizar o segmento dos idosos. De qualquer modo, parece ser lícito proceder a uma extrapolação dos números totais para a população idosa, embora se deva ter em conta que tem existido uma melhoria progressiva nos índices de escolaridade nos últimos anos, pelo que pode ser feita uma ligeira correção qualitativa, no sentido de considerar que os níveis de escolaridade dos residentes idosos serão ligeiramente inferiores aos enunciados.

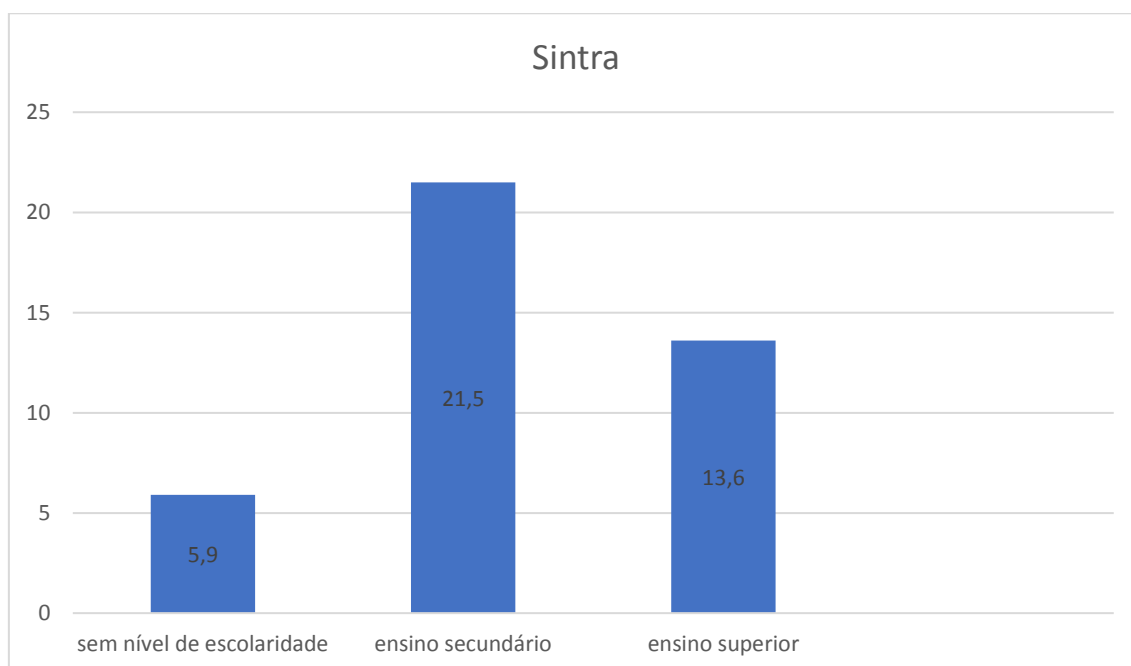


Gráfico 9: População residente no Município de Sintra, de 15 e mais anos, segundo o nível de escolaridade (%). Elaborado pela autora. Fonte: *Censos 2011*.

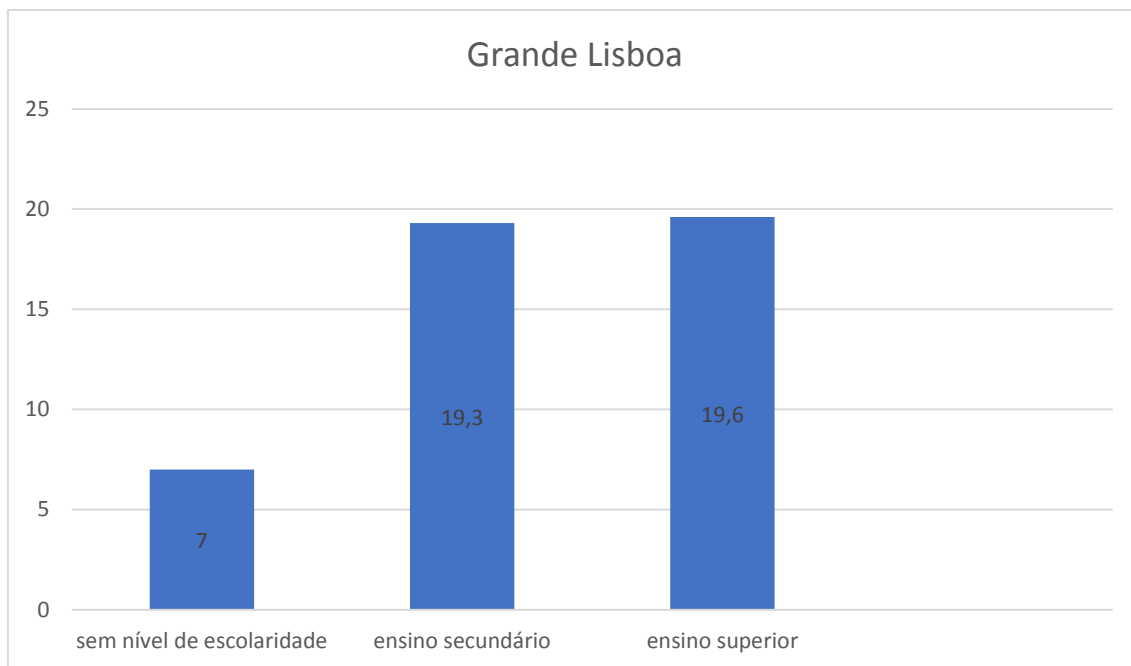


Gráfico 10: População residente na Grande Lisboa, de 15 e mais anos, segundo o nível de escolaridade (%). Elaborado pela autora. Fonte: Censos 2011.

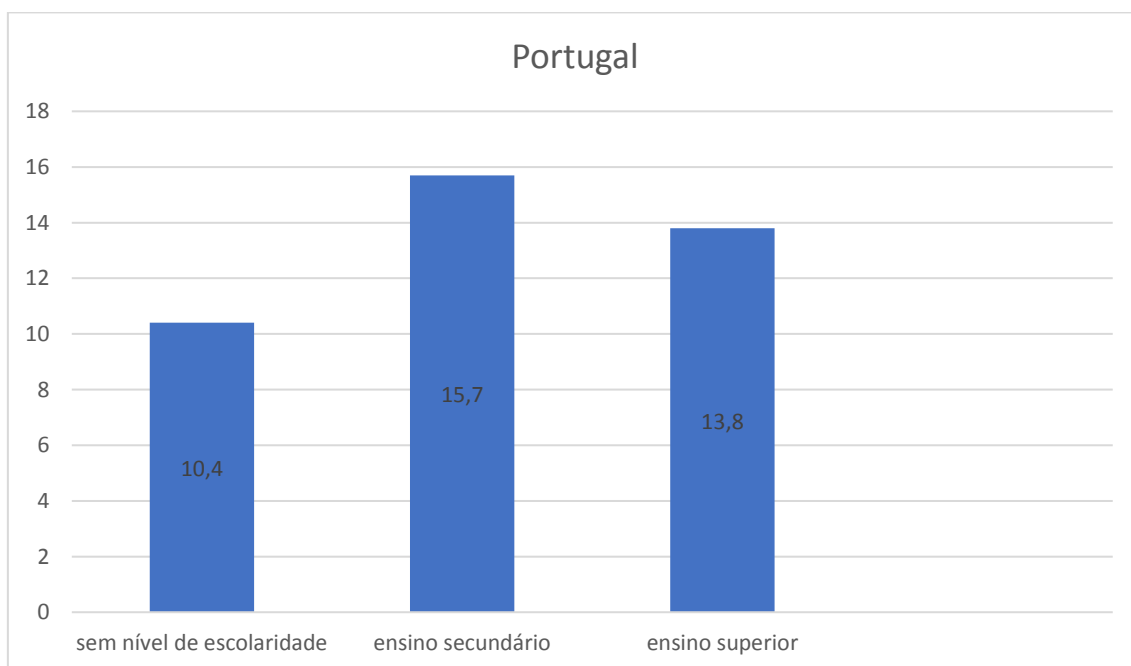


Gráfico 11: População residente em Portugal, de 15 e mais anos, segundo o nível de escolaridade (%). Elaborado pela autora. Fonte: Censos 2011.

Da análise destes números, resulta que, no que respeita à população sem nível de escolaridade e com o ensino secundário, os dados de Sintra são melhores que os dados da Grande Lisboa e do total do país.

Já no que respeita à população residente com ensino superior, os elementos são bastantes inferiores aos da Grande Lisboa e um pouco mais baixos que o total nacional. No entanto, importa referir, mais uma vez, que os dados obtidos se referem ao ano de 2011, pelo que se admite que possa ter existido alguma variação.

Também aqui os elementos obtidos têm inegável interesse para o objeto do presente estudo. Na consideração das ofertas informativas, importa ter presente estes resultados, designadamente ao nível da proposta de atividades para a população idosa.

3.4. População de Nacionalidade Estrangeira

No Município de Sintra, em 2011, a população estrangeira representava 8,65% da população total, ou seja, mais do dobro da percentagem registada para Portugal Continental, quase 2% a mais do valor verificado na Área Metropolitana de Lisboa (AML) e mais 1,42% do valor registado para a Grande Lisboa (PARAÍSO,2014).

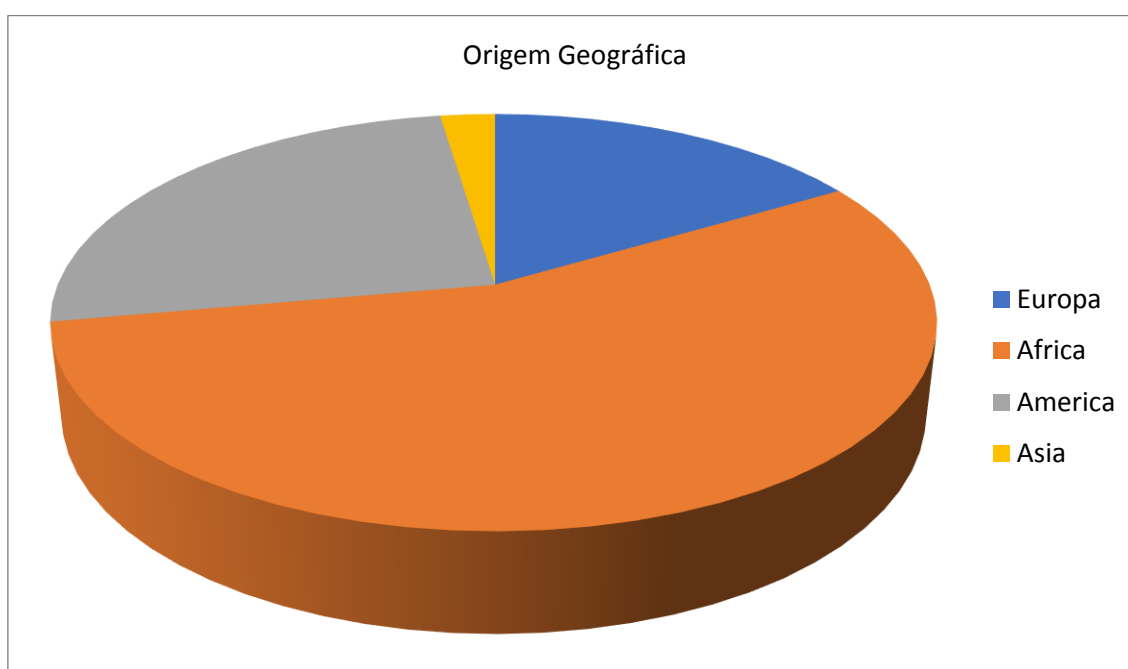


Gráfico 12: Origem geográfica da população no Município de Sintra. Elaborado pela autora. Fonte: Censos 2011

No que respeita à população do Município de Sintra distribuída por origem geográfica, (2011), verifica-se que da Europa em 2011 proveio 16,5% da população estrangeira a residir em Sintra (5 405 indivíduos), valor que cresceu cerca de seis pontos percentuais relativamente a 2001 (2 411 indivíduos – 10,3%). Em 2011, do Continente Africano

representava 55,6% (18 193 indivíduos), diminuindo cerca de 22,4 pontos percentuais face a 2001 (18 294 indivíduos – 78%). Do Continente Americano representava 25,5% (8 327 indivíduos), aumentando cerca de 15,3 pontos percentuais face a 2001 (2 399 indivíduos – 10,2%). Do Continente Asiático representava cerca de 2,4% (777 indivíduos), aumentando cerca de 1 ponto percentual face a 2001 (350 indivíduos – 1,5%).

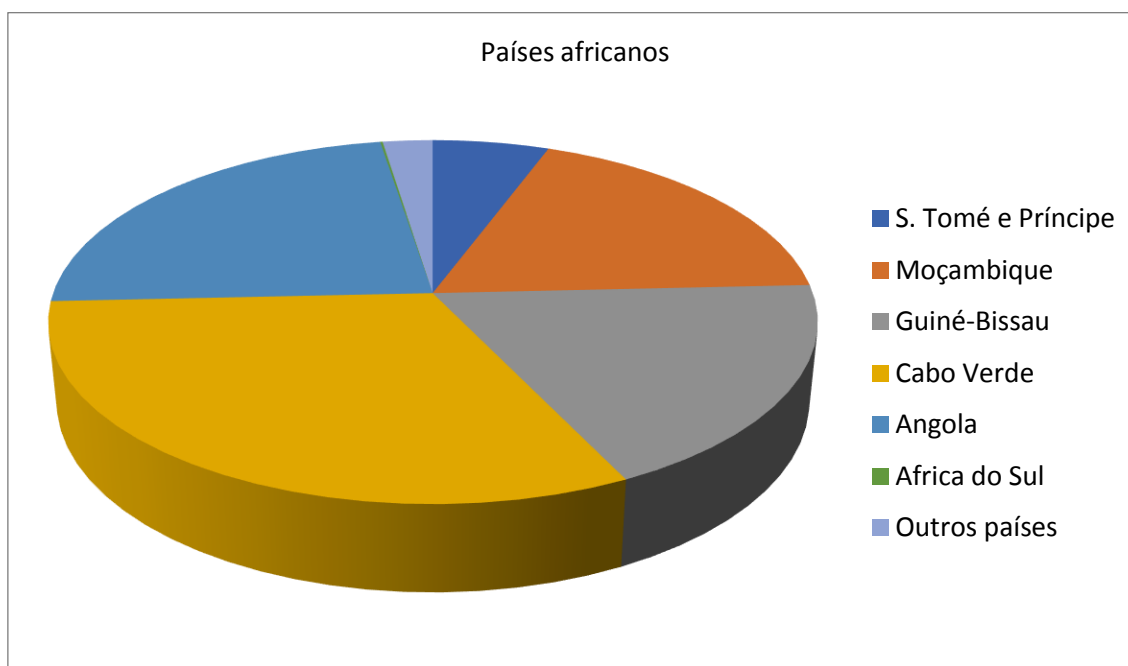


Gráfico 13: Origem geográfica da população no Município de Sintra, fazendo referência ao continente africano. Elaborado pela autora. Fonte: *Censos 2011*

“Em 2011, os cidadãos africanos representam 55,6% da população estrangeira a residir no concelho, mantendo-se, no entanto, com a diferença de apenas 101 indivíduos, o número de cidadãos provenientes de África a residir no concelho (em 2001: 18 294 e em 2011: 18 193), o que indicia que essa diminuição se deveu ao aumento do peso de nacionalidades da América e da Europa. Com efeito, apenas os cidadãos angolanos e os moçambicanos a residir em Sintra são, em 2011, em menor número relativamente a 2001: de 8 019 para 5 092 e de 404 para 281, respetivamente. A nacionalidade angolana que, em 2001, tinha maior representatividade, em 2011, passa para a 3.^a posição.” (PARAÍSO, 2014).

As restantes nacionalidades africanas registaram aumento da população em Sintra: de Cabo Verde, de 4 843 para 6 921; de São Tomé e Príncipe, de 1 041 para 1 255 e de Guiné-Bissau de 3 654 para 4 081.

De referir, contudo, que continua a ser o Brasil a nacionalidade com maior expressão a nível do Município – 8056 habitantes, suplantando os residentes provenientes de Cabo Verde e de Angola.

3.5. Dificuldade em realizar tarefas

No que respeita aos cidadãos idosos, outro índice que tem grande interesse é o da dificuldade em realizar as tarefas diárias.

A presente tabela estabelece uma comparação entre a população do país, a da Região da Grande Lisboa, a do Município de Lisboa e a do Município de Sintra.

Tabela 2: Dificuldade em realizar tarefas diárias. Fonte: *Censos 2011*.

| | Ver | | | Ouvir | | | Andar ou subir degraus | | | Memória ou concentração | | | Tomar banho ou vestir-se sozinho | | | Compreender os outros ou fazer-se compreender | | |
|-------------------------|-------------|------------|-----------|-------------|------------|-----------|------------------------|------------|------------|-------------------------|------------|------------|----------------------------------|------------|------------|---|------------|-----------|
| | P | M | N | P | M | N | P | M | N | P | M | N | P | M | N | P | M | N |
| Portugal | 91590 12 | 89286 0 | 2765 9 | 9546 329 | 506 342 | 2686 0 | 9099 531 | 875 129 | 104 871 | 9424 154 | 552 937 | 1024 40 | 9607 974 | 3234 51 | 14810 6 | 9679 642 | 33186 0 | 6802 9 |
| Região de Lisboa | 24545 96 | 21496 9 | 7765 | 2555 155 | 114 940 | 7235 | 2454 286 | 200 958 | 2208 6 | 2518 798 | 131 758 | 2677 4 | 2573 120 | 7311 3 | 31097 | 2589 572 | 72621 | 1513 7 |
| Grande Lisboa | 17855 11 | 14754 0 | 5592 | 1853 396 | 8020 4 | 5043 | 1781 834 | 141 126 | 1568 3 | 1827 301 | 9246 5 | 1887 7 | 1864 580 | 5188 0 | 22183 | 1877 546 | 50474 | 1062 3 |
| Lisboa | 47682 0 | 45247 | 1990 | 496 185 | 2622 0 | 1652 | 471 127 | 4745 8 | 5472 | 489 306 | 2883 3 | 5918 | 498 795 | 1797 1 | 7291 | 504 881 | 15792 | 3384 |
| Sintra | 33166 1 | 24536 | 846 | 343 869 | 1236 6 | 808 | 333 467 | 2120 6 | 2370 | 338 785 | 1499 4 | 3264 | 345 924 | 7569 | 3550 | 347 029 | 8224 | 1790 |

Legenda: P – Pouca, M – Muita, N – Não consegue

Relativamente à Tabela supra, importa atentar na população de Sintra, com referência aos graus de “muita dificuldade” ou “não consegue” realizar determinada tarefa. Assim, relativamente a “*ver*”, há 846 pessoas que não conseguem e 12.366 com muita dificuldade. Relativamente a “*ouvir*”, há 808 que não conseguem e 12.366 com muita dificuldade. Quanto a “*andar ou subir degraus*”, há 2.370 que não conseguem e 21.366 com muita dificuldade. Quanto a “*dificuldades de memória e concentração*”, verifica-se existir 3.264 pessoas que não conseguem e 14.994 pessoas com muita dificuldade. Quanto a “*compreender os outros ou fazer-se compreender*”, há 1.790 pessoas que não conseguem e 8.224 com muita dificuldade.

Se estes elementos se não referem diretamente aos cidadãos idosos, pelas suas especificidades é possível deduzir que grande parte destas realidades inclui os cidadãos idosos. Importa reter, como elemento muito relevante, que há um número elevado de pessoas com dificuldade ou mesmo impossibilidade de memória e concentração e em andar ou subir degraus.

3.6. Síntese conclusiva

Com os elementos acima enunciados é possível proceder a uma caracterização da população do Município de Sintra e compará-la com a realidade nacional e da Grande Lisboa.

Em conclusão é inferior a **percentagem de idosos do Município**, relativamente ao total da população quer comparando com o total nacional, quer com o da área da Grande Lisboa, sendo também inferior o índice de envelhecimento (número de idosos por cada 100 jovens).

No que respeita ao **nível de escolaridade**, mais especificamente sem nível de escolaridade e com ensino secundário, a população do Município apresenta níveis superiores à área da Grande Lisboa e ao total nacional. Mas em relação à população com ensino superior, o Município está ao nível do total nacional, mas muito inferior em relação à Grande Lisboa (esta discrepância acentua-se se considerarmos o Município de Oeiras, que tem a maior percentagem da população com ensino superior do país, 27,8%).

Tem relevância o elevado número de **residentes de origem estrangeira**, sendo os países com maior expressão Brasil, Cabo Verde e Angola.

Por último, importa acentuar as **dificuldades** sentidas pelos cidadãos residentes, particularmente, em andar e subir degraus e de concentração, pois tais realidades têm inequívoca relevância na adaptação dos serviços da Biblioteca aos cidadãos idosos.

4. A Biblioteca Municipal de Sintra

4.1 Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra

A Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra encontra-se sob responsabilidade da unidade orgânica denominada “Núcleo de Bibliotecas Municipais”, integrada por sua vez na DBMU - Divisão de Bibliotecas e Museus Municipais da Câmara Municipal de Sintra. É composta pela Biblioteca central - a Biblioteca Municipal de Sintra (Casa Mantero) e por mais três pólos de leitura. Na Biblioteca Municipal de Sintra centraliza-se todo o trabalho técnico de tratamento documental e aquisição dos documentos destinados às bibliotecas que integram a Rede (166.983 em fevereiro de 2018), bem como o trabalho da equipa de Animação e Difusão.

A Rede de Bibliotecas Municipais da Biblioteca Municipal de Sintra é composta, para além da Biblioteca-Sede, pelos Pólos de:

Agualva-Cacém (inaugurado em 1997);

Tapada das Mercês (inaugurado em 1998);

Queluz (inaugurado em 2005);

Rio de Mouro (em fase de preparação).

As bibliotecas encontram-se ligadas em rede com a disponibilização *on-line*, do seu catálogo bibliográfico, bem como de serviços de atendimento.

Existe ainda um posto de leitura na Casa da Cultura Lívio de Moraes, em Mira Sintra, composto por documentos provenientes do fundo bibliográfico das Bibliotecas Municipais de Sintra.

De referir que, desde o ano de 2016, durante os meses de verão a Biblioteca desloca uma pequena parte do seu espólio para as praias de Sintra (Praia Grande e Praia das Maças). No ano de 2016 registaram-se 4.752 utilizadores e no ano de 2017 houve 7.122 utilizadores.⁷

A Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra tem como missão:

⁷ Os utilizadores não precisam de ter cartão da biblioteca e os livros tem de ser entregues no final do dia.

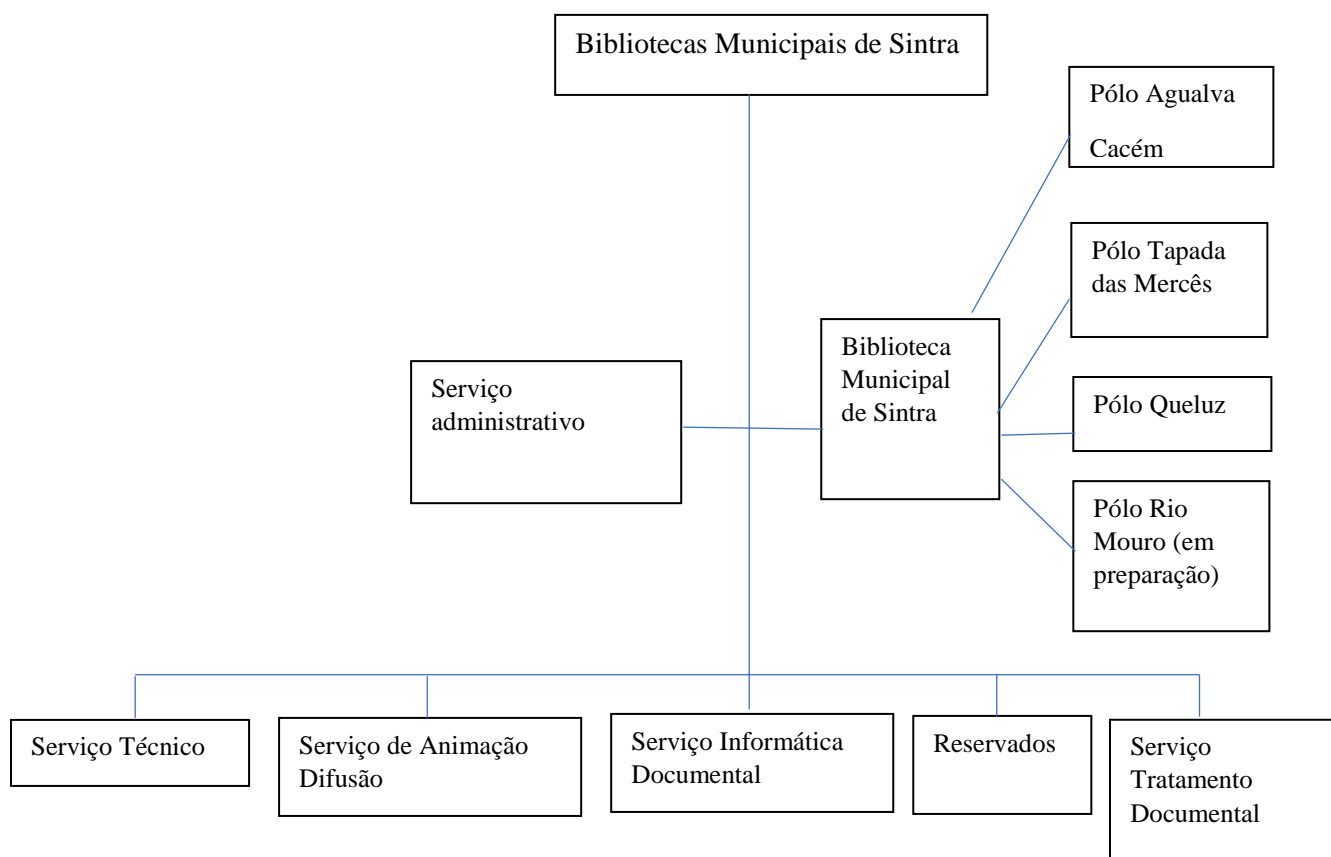
- Promover a democratização do acesso à informação ao garantir e fornecer ao cidadão o seu livre acesso e atualização;
- Possibilitar e contribuir para o pleno desenvolvimento e elevação do nível de formação sociocultural do Concelho de Sintra;
- Contribuir para o acesso à informação junto do cidadão sem distinção de etnia, cor, nacionalidade, idade, sexo, religião, língua, situação social e nível de instrução;
- Promover e difundir os hábitos de leitura e pelos novos suportes de informação junto da comunidade;
- Garantir e fornecer ao cidadão o livre acesso à informação independentemente do seu carácter ou suporte;
- Reunir, preservar, restaurar, tratar e difundir vários suportes de informação, educação, cultura e lazer;
- Promover o conhecimento sobre a herança cultural principalmente do Concelho de Sintra;
- Proporcionar as condições que possibilitem a autoformação dos indivíduos, disponibilizando recursos para a sua formação permanente de forma a poder exercer os seus direitos democráticos e ter um papel ativo na sociedade;
- Estimular a utilização da Biblioteca e dos seus serviços como forma de ocupação salutar de tempo livre;
- Promover atividades de animação do Livro e da Leitura;
- Alargar e promover a rede de Bibliotecas Municipais;
- Otimizar, rentabilizar e inovar os serviços prestados pelas Bibliotecas;
- Criação de novos serviços;
- Promover as Bibliotecas Municipais do Concelho de Sintra.

Nas Bibliotecas Municipais de Sintra coexistem vários tipos de serviços de leitura:

- Livre acesso - os leitores retiram da estante os livros que pretendem consultar;
- De presença - consulta dos livros que se encontram em depósito, através de requisição de leitura;
- De reservados - consulta de manuscritos, impressos raros, cartografia, iconografia.

Figura 2: Organograma - Organização administrativa da Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra.

Elaborado pela autora.



4.2. Caracterização do espaço físico da Biblioteca Municipal de Sintra

A Biblioteca Municipal de Sintra está instalada num “complexo” constituído por dois edifícios ligados entre si por galerias com um total de 3.564m² e por uma área envolvente de jardins e uma casa de chá. O edifício original (Casa Mantero) tem 853m² e o novo edifício construído de raiz tem 2711 m².

Trata-se de uma biblioteca de tipologia mista BM2 e BM3 (cf. supra capítulo 1, ponto 2.3.1).

A biblioteca tem quatro pisos, pelos quais se distribuem os vários serviços:

Piso 0 – sala polivalente, servidores, depósito de Difusão, cafetaria, galeria de exposições;

Piso 1 – sala do pessoal, anfiteatro para animação, depósitos de conservação, sala de trabalho técnico (tratamento documental e manutenção de documentos), espaço *Internet*,

núcleo de espólios – *Sintriana* (Fundo de história local e regional sobre Sintra) e *Camiliana*;

Piso 2 – átrio e receção, biblioteca para adultos (sala de leitura), sector de periódicos, núcleo de braile, reprografia, salas de trabalho técnico e administrativo, sector de animação e difusão, biblioteca infantil, bebéteca, biblioteca juvenil;

Piso 3- biblioteca para adultos (sala de leitura), sector multimédia, gabinetes de estudo e trabalhos de grupo, serviço de leitura para invisuais e deficientes, sala do conto.

4.3. Serviços da biblioteca

Balcão de Atendimento ao Leitor

É neste serviço que o leitor/utilizador tem acesso aos vários serviços da biblioteca e é aqui que pode fazer o cartão de leitor. Neste balcão procede-se à entrega dos vários periódicos para consulta, reprodução de documentos, pesquisa de livros, devolução de documentos, entre outros. Nele concentram-se diversas funções: atendimento, orientação e consulta.

Sala infanto-juvenil

Este espaço dispõe de computadores, de livros, de DVDs, de televisão e de um leitor de DVD. Tem também uma área destinada aos bebés. No andar superior dispõe de uma sala do conto “Sala Hans Christian Andersen”, onde se efetuam diversas atividades, como a leitura do conto ao público infantil. Tem 28 lugares.

Sala de computadores

Esta sala dispõe de 10 computadores com acesso à *Internet*. A utilização destes equipamentos só é permitida a quem é portador do cartão de leitor da Biblioteca Municipal de Sintra.

Núcleo de Braile

Neste serviço são disponibilizadas várias obras impressas em braile, para consulta local e empréstimo domiciliário a leitores com deficiência visual.

Núcleo de História Local e Regional/ Acervo documental de Camilo Castelo Branco

Neste núcleo, o utilizador tem acesso a dois serviços: o acervo documental de Camilo Castelo Branco e o núcleo de história local e regional. No acervo camiliano, o utilizador não tem acesso livre aos documentos, tendo de pedir autorização ao funcionário responsável, mas no núcleo de história local e regional já dispõe de acesso livre.

A coleção *Camiliana* da Câmara Municipal de Sintra foi iniciada com a doação, efetuada em 1939, pelo camilianista sintrense Rodrigo Simões Costa.

No núcleo de história local e regional o utilizador tem acesso a diversos documentos: livros e periódicos sobre a história de Sintra. Tem 20 lugares.

Sala de leitura

Neste espaço o utilizador tem à sua disposição vários serviços: acesso livre a vários documentos: uma seleção de jornais e revistas para consulta no local; livros técnicos de diversas áreas e enciclopédias para consulta local; livros, sendo a sua maioria passível de empréstimo domiciliário; CDs e DVD para consulta local. O utilizador tem acesso a três gabinetes para trabalhos de grupo, onde não há restrições de som. Tem 183 lugares.

Sala polivalente

A direção da Biblioteca utiliza este espaço para vários fins, podendo ser utilizado para atividades dirigidas ao público infantil (hora do conto e atelier de expressão plástica), sala de estudo, conferências organizadas pela biblioteca, apresentação de livros, espaço cedido para ciclo de conferências/formação sobre diversas temáticas, entre outras atividades. Tem cerca de 64 lugares.

Cafetaria

Aqui o utilizador tem acesso à rede *WI-FI* da Biblioteca e pode usar livremente o telemóvel, sendo que neste espaço também não existe restrição de som. Tem 16 lugares.

Catálogo Bibliográfico Informatizado

Na página de abertura da Biblioteca, disponível em <http://biblioteca.cm-sintra.pt/Opac/Pages/Help/Start.aspx>, encontram-se várias sugestões de obras que entraram recentemente na rede de bibliotecas. Tem disponível para consulta *on-line* o catálogo da Rede da Biblioteca Municipal de Sintra com possibilidade de recurso a várias opções de pesquisa. Pode pesquisar-se o catálogo por vários critérios (Autor, Título, Assunto, ISBN, etc.) ou podem ser criadas expressões de pesquisa complexa.

O utilizador pode obter informação sobre se o livro que pretende consultar se encontra disponível, em qual das bibliotecas e qual a sua localização.

Estão disponíveis vários serviços que poderão ser úteis aos utilizadores; fazer a reserva *on-line* do livro, partilhar a sua reserva nas redes sociais *Facebook*, *Twitter* e *LinkedIn*, bem como exportar o registo para a sua conta pessoal e, assim, ficar com o registo do livro.

Pode ver-se a forma para citar um documento/referência bibliográfica, as estatísticas de empréstimo, bem como a informação detalhada acerca dos exemplares/ reservas e comentários associados a este registo. É possível também ter acesso através do *biblio.NET* ao registo *MARC (Machine Readable Cataloging)*, o que permite de um modo mais simples e eficaz o intercâmbio de registos bibliográficos e catalográficos entre as várias bibliotecas.

Dos vários sistemas integrados de processamento e gestão bibliográfica presentes no mercado, o utilizado pela Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra é o sistema *biblio.NET*.

O sistema *biblio.NET* é um produto da empresa *Bibliosoft*, presente no mercado há cerca de 12 anos, e distingue-se pela arquitetura assente em bases de dados relacionais e tecnologia *Web*. Em termos gerais, permite a gestão centralizada de utilizadores e de bases de dados bibliográficos. É composto por vários módulos de gestão, associados ao processamento de dados bibliográficos, tais como: catalogação, empréstimo, pesquisa *WEB*, etc.

É um sistema de gestão de bases de dados, modular, integrado e aberto face às tecnologias de desenvolvimento atuais e às bases de dados utilizadas. Integrando um conjunto de ferramentas e funcionalidades especialmente desenvolvidas para este fim, permite não só a catalogação de recursos (inserção, eliminação, alteração de registos, criação de índices de pesquisa), mas também gerir todo o processo de empréstimo de documentos da biblioteca (empréstimo, devolução, reserva, renovação, pedido de fotocópias), o registo/contagem de eventos da biblioteca e ainda disponibilizar aos utilizadores avançados uma ferramenta de extração de dados capaz de produzir um conjunto ilimitado de relatórios (listas, estatísticas).

No catálogo bibliográfico informatizado, o utilizador não tem acesso a todos os documentos que são disponibilizados pela Biblioteca Municipal de Sintra, pois o fundador da Biblioteca Municipal de Sintra, Francisco Costa, criou ele próprio um sistema de indexação e classificação própria e, por isso, quando se deu a mudança das instalações da Biblioteca do Palácio Valenças para a Casa Mantero, a classificação dos documentos teve de ser alterada. Todavia, foi decidido manter a indexação e a classificação original do núcleo do espólio *Sintriana*, em homenagem ao seu fundador.

A Biblioteca passou a adotar o sistema de indexação e classificação decimal universal (CDU), mas há ainda muitos documentos que mantêm a indexação e a classificação antiga. O utilizador só tem acesso aos documentos cuja indexação e classificação já seguem as normas internacionais.

Página no *Facebook*

A Biblioteca dispõe de uma página na rede social *Facebook* onde são divulgadas as atividades que vão decorrer na Biblioteca, mas também se oferece a divulgação das várias atividades culturais promovidas pelo Município de Sintra.

Disponibiliza algumas informações úteis sobre a sua localização, telefone e horário de funcionamento.

Atividade cultural

As atividades culturais desenvolvidas na Biblioteca Municipal de Sintra são divulgadas no sítio eletrónico da Câmara Municipal de Sintra na seção ligada à cultura (<http://www.cm-sintra.pt/cultura>), uma vez que nesta página são divulgadas todas as atividades ligadas ao Município de Sintra.

A Biblioteca tenta ter atividades que abarquem todos os munícipes, tendo-as dirigidas aos **idosos**, à comunidade educativa e conferências. Todavia, existe um foco acentuado no público infantil. Tem atividades dirigidas para o jardim de infância, como por exemplo: leitura de vários livros infantis; ateliês de expressão plástica e visita à biblioteca.

Os cartazes de divulgação não são feitos pela Biblioteca, mas sim pelo Gabinete de Comunicação e Informação. Este departamento trata da divulgação no *site* da Câmara Municipal de Sintra, elabora a agenda cultural, envia a informação para a comunicação social e trata da sua divulgação nas redes sociais.

Orçamento e finanças

Como já anteriormente se referiu, não foi possível ter acesso ao orçamento da Biblioteca, nem a qualquer dado versando sobre questões financeiras.

Pode referir-se, contudo, que as suas aquisições de livros são financiadas em 50% pela Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB).

4.4. Documentos

Considerando a centralidade da Biblioteca Municipal de Sintra relativamente às demais bibliotecas que compõem a rede municipal, naturalmente que a grande maioria dos documentos estão depositados nesta estrutura.

Na repartição, dos documentos verifica-se que as monografias constituem a grande parte do número total dos documentos, sendo que o número de periódicos e de outros materiais também é significativo.

Apresentam-se, seguidamente, gráficos que pretendem ilustrar a distribuição dos documentos pelas várias bibliotecas da rede, com referência ao mês de fevereiro de 2018.

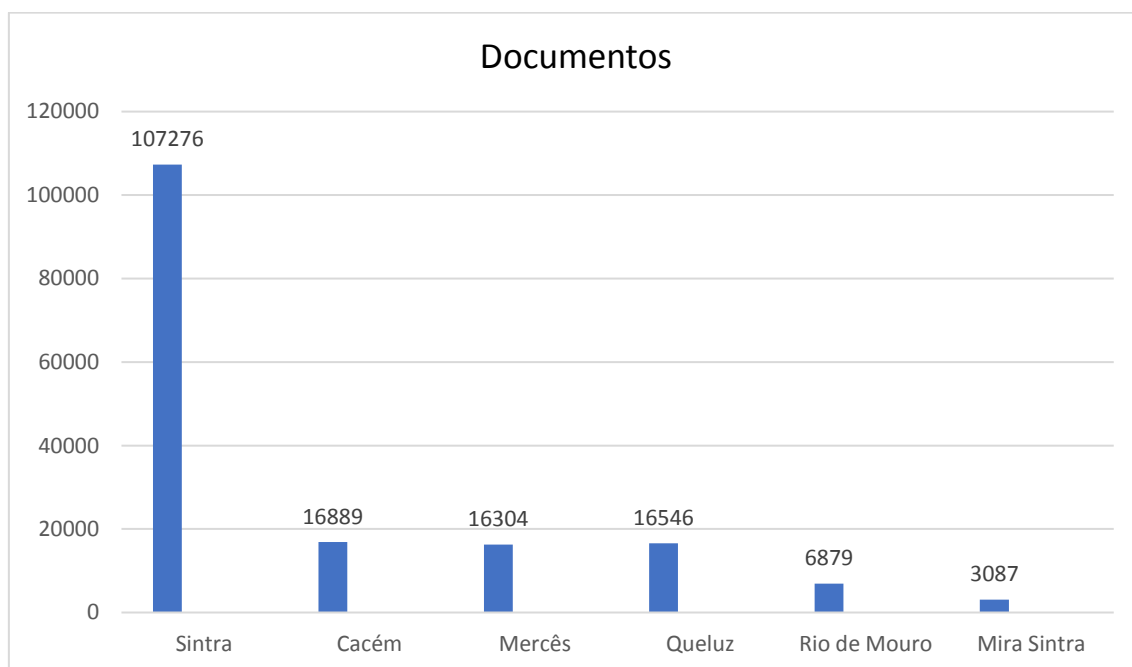


Gráfico 14: Distribuição de documentos pela Rede Municipal de Bibliotecas Municipais de Sintra.

Elaborado pela autora.

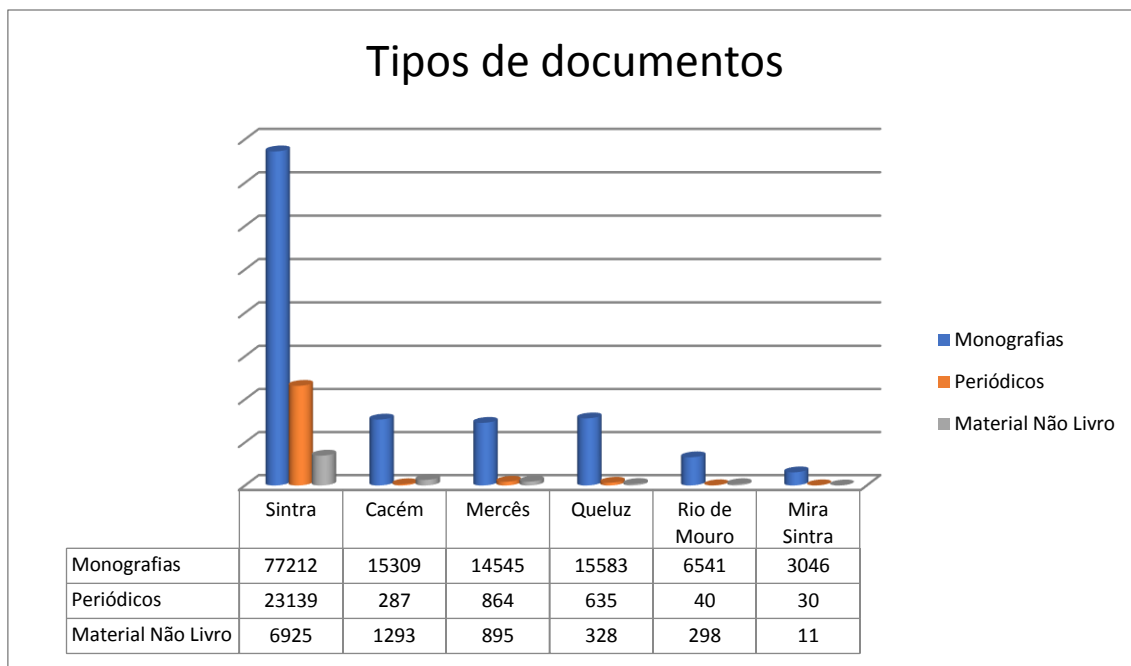


Gráfico 15: Distribuição dos vários tipos de documentos pela Rede Municipal de Bibliotecas Municipais de Sintra. Elaborado pela autora.

Doações

São permitidas doações de livros e demais materiais, sendo que a Biblioteca procede à sua seleção, tendo em conta variados critérios pré-estabelecidos.

A Biblioteca não aceita livros em mau estado, independentemente de serem jornais, livros escolares, revistas e enciclopédias. Também não aceita atlas geográficos e livros de legislação, devido às constantes alterações.

É feita uma listagem dos livros a doar à Biblioteca, sendo que a sua aceitação tem de ser deliberada em reunião camarária. Depois de as aquisições serem aprovadas pela Presidência da Câmara, a Biblioteca Municipal de Sintra procede ao seu tratamento e distribuição pelos seus polos.

Para efeitos de agradecimento das doações, é necessário recolher a identificação dos doadores (contendo o seu nome, a sua morada e número de contribuinte) para que o Presidente da Câmara Municipal de Sintra possa remeter um ofício de agradecimento.

Por outro lado, em tal circunstância, o nome do doador fica a constar da ficha do livro, conforme abaixo se exemplifica.

Título: O criado secreto

Autor(es): Daniel Silva; trad. Luís Santos

Edição: 5ª ed

Publicação: Lisboa: Bertrand, 2008

Descrição física: 383 p.; 24 cm

ISBN/ISSN: ISBN 978-972-25-1675-4

Assuntos: Literatura americana--*Thriller*

CDU: 821.111 (73) -312.4Silva, Daniel

Veja também: Silva, Daniel, 1960- | Santos, Luís

Localização: 82-312.4 SIL (BMS/BMS-DEP) - 75244 S. - Oferta de Eduardo Rui Alves

82-312.4 SIL (BMS-TM/BMS-PM) - 085487 PM. - Oferta de José Sereno

Classificação e indexação

O fundador da Biblioteca Municipal de Sintra, Francisco Costa, criou uma indexação própria (descrever os assuntos retratados no documento) e uma classificação própria.

Atualmente, apenas a *Sintriana* (fundo de história local e regional sobre Sintra) mantém a classificação e a indexação do fundador, pois, como se referiu, em todos os outros documentos foi alterada a sua classificação, segundo norma internacional CDU.

Na área do depósito da Biblioteca, ainda existem muitos documentos que vieram do Palácio Valenças (antiga Biblioteca) que continuam a ter a classificação e a indexação antigas, tendo no futuro de se alterar esta metainformação.

4.5. Trabalhadores da Biblioteca

A Biblioteca Municipal de Sintra possui um total de 30 colaboradores, com as seguintes categorias.

Tabela 3: Quadro dos trabalhadores da Biblioteca Municipal de Sintra. Elaborado pela autora.

| Categorias | Número de Trabalhadores |
|---|--------------------------------|
| Bibliotecária – Responsável (Técnica Superior) | 1 |
| Coordenador Técnico | 1 |
| Técnicos Superiores | 5 |
| Assistentes Técnicos | 15 |
| Assistentes Operacionais | 8 |

Importa ainda considerar os funcionários distribuídos pelos vários Polos da Rede das Bibliotecas Municipais de Sintra num número total de 22.

Tabela 4: Quadro dos trabalhadores do Pólo Agualva-Cacém. Elaborado pela autora.

| Categorias | Número de Trabalhadores |
|---------------------------------|--------------------------------|
| Técnico Superior | 1 |
| Assistentes Técnicos | 4 |
| Assistentes Operacionais | 3 |

Tabela 5: Quadro dos trabalhadores do Pólo da Tapada das Mercês. Elaborado pela autora.

| Categorias | Número de Trabalhadores |
|-------------------------------|--------------------------------|
| Assistentes Técnicos | 4 |
| Assistente Operacional | 1 |

Tabela 6: Quadro dos trabalhadores do Pólo de Queluz. Elaborado pela autora.

| Categorias | Número de Trabalhadores |
|---------------------------------|--------------------------------|
| Assistentes Técnicos | 3 |
| Assistentes Operacionais | 6 |

4.6 Utilizadores

Os dados constantes dos dois gráficos que se seguem indicam o total de utilizadores na Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra e na Biblioteca Municipal de Sintra, abrangendo o período de outubro de 2013 até dezembro de 2017.

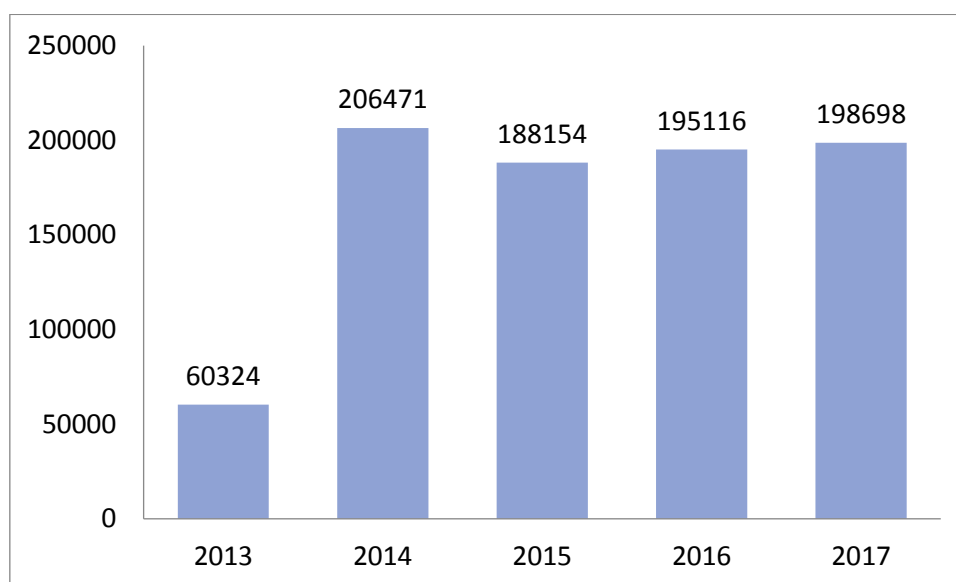


Gráfico 16: Utilizadores da Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra 2013-2017. Elaborado pela autora.

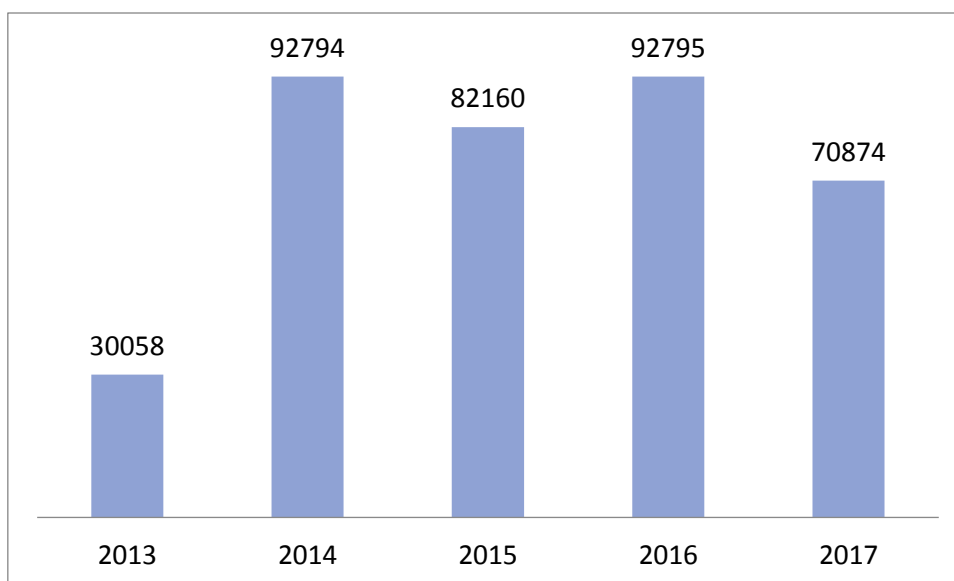


Gráfico 17: Utilizadores da Biblioteca Municipal de Sintra 2013-2017. Elaborado pela autora.

Importa referir que na Rede de Bibliotecas Municipais de Sintra não é exigido que os utilizadores possuam cartão de leitor para aceder a grande parte dos serviços oferecidos. Assim, os utilizadores dos serviços de leitura de presença têm livre acesso às estantes, o mesmo acontecendo com a leitura de periódicos e acesso aos computadores.

Daqui decorre que existe uma grande diferença de valores entre os utilizadores da biblioteca e os leitores inscritos. Por outro lado, para a economia do presente trabalho, resulta que apenas relativamente aos leitores inscritos exista um registo que permite avaliar a sua distribuição pelos diversos grupos etários.

Assim, no ano de 2017 o número de leitores que se inscreveram na Biblioteca Municipal de Sintra foi de 1308, com a seguinte distribuição:

- Crianças (0-18): 360
- Adultos (19- 64): 900
- Idosos (65-90): 48

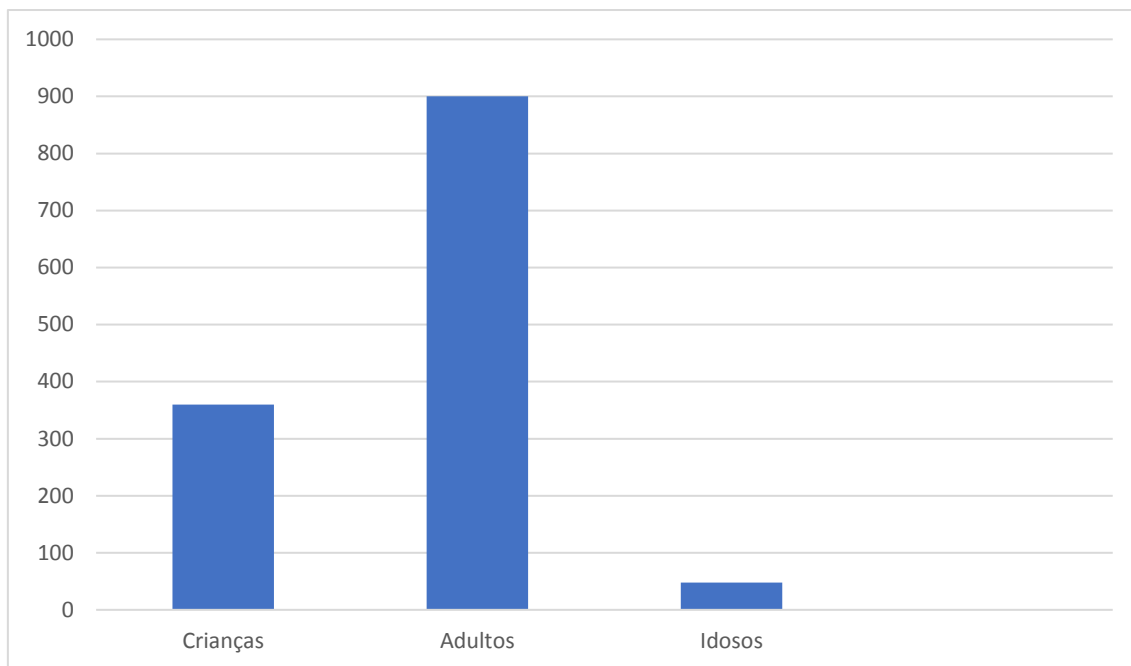


Gráfico 18: Número de leitores por grupo etário na Biblioteca Municipal de Sintra em 2017. Elaborado pela autora.

Em termos percentuais tal realidade assume a seguinte expressão.

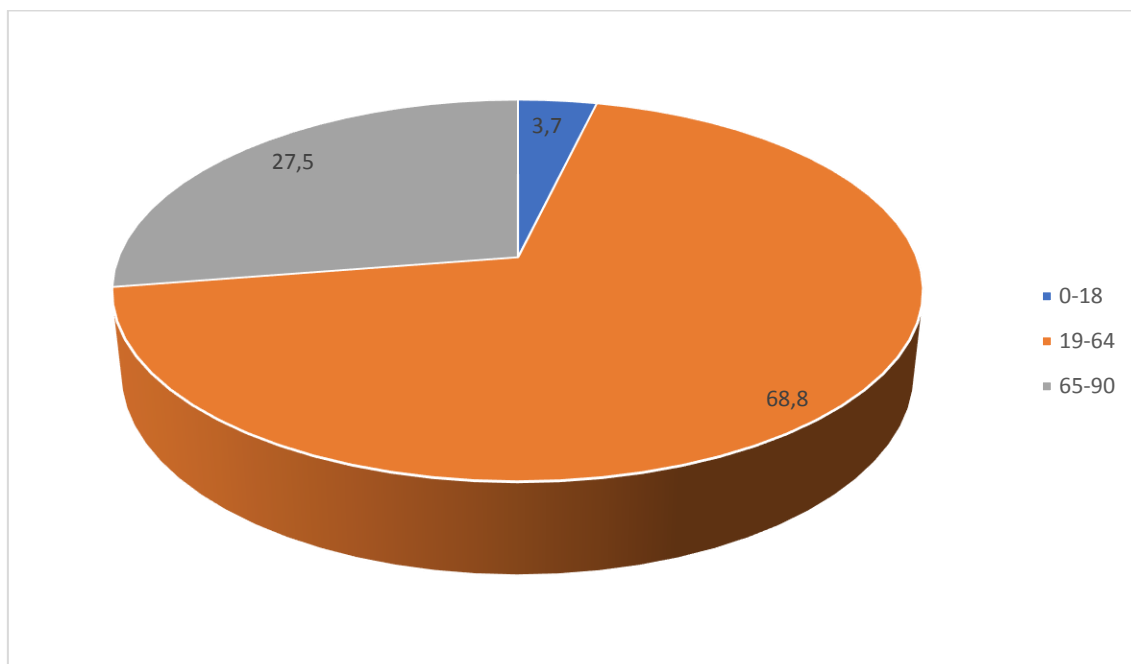


Gráfico 19: Leitores por grupo etário em termos percentuais. Elaborado pela autora.

Dentro do grupo etário dos leitores idosos é possível ainda fazer a sua distinção por escalão etário.

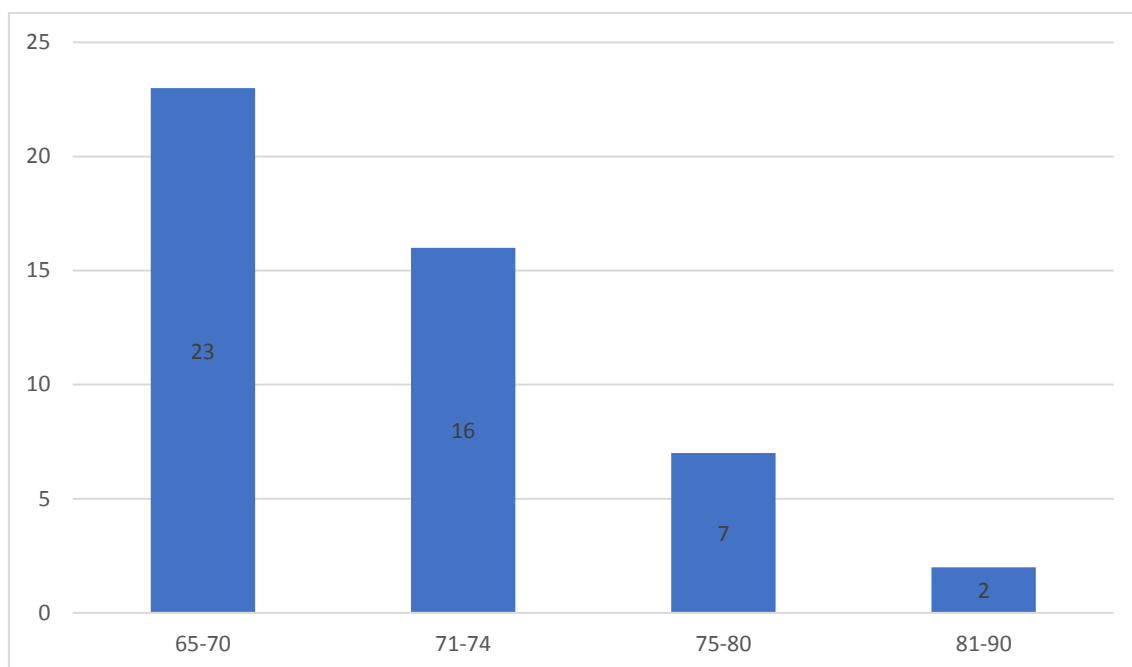


Gráfico 20: Leitores inscritos com idade entre 65-90 anos. Elaborado pela autora.

Assim verifica-se que existem 23 leitores inscritos no escalão dos 65-70 anos, no escalão 71-74 são 16 leitores, 7 leitores no escalão dos 75-80 e apenas 2 no escalão de 81-90.

Resulta claro, na comparação entre a percentagem de idosos que se encontram inscritos na Biblioteca e a percentagem da população idosa do Município de Sintra (16,2% *vide infra* ponto 2.3.2) que é significativo o número de munícipes idosos que não se encontram inscritos na Biblioteca. Mesmo admitindo que existe um grande número de utilizadores deste grupo etário que apenas utiliza os serviços da biblioteca para consultar/ler livros e periódicos presencialmente (e, como tal, não se encontra inscritos), importa concluir que há muito a fazer no que concerne ao trabalho a desenvolver para atrair os munícipes idosos para o espaço e serviços da Biblioteca.

5. Análise dos questionários

Os questionários foram distribuídos no decurso da primeira quinzena de janeiro de 2019, tendo sido obtidos um total de 57 respostas (correspondentes à totalidade dos questionários lançados). Com se referiu no ponto 2.3.3, optou-se por um questionário de administração indireta, dirigido aos potenciais utilizadores, tendo havido o cuidado de seleccionar munícipes idosos residentes nas freguesias limítrofes à daquela em que se localiza a Biblioteca Municipal de Sintra (freguesia de Santa Maria e São Miguel).

As três primeiras questões visavam obter informação sobre os perfis dos inquiridos: idade, sexo e habilitações literárias.

Tabela 7: Idade

| Idade | | | |
|-------|-------|-------|------------|
| 65-70 | 71-80 | 81-90 | mais de 91 |
| 31 | 22 | 3 | 1 |

Tabela 8: Sexo

| Sexo | |
|-----------|----------|
| Masculino | Feminino |
| 17 | 40 |

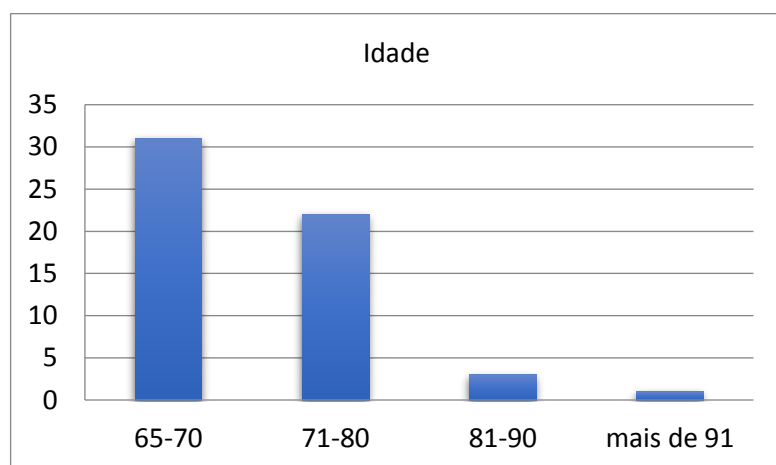


Gráfico 21: Análise dos questionários: Idade.
(n=57)

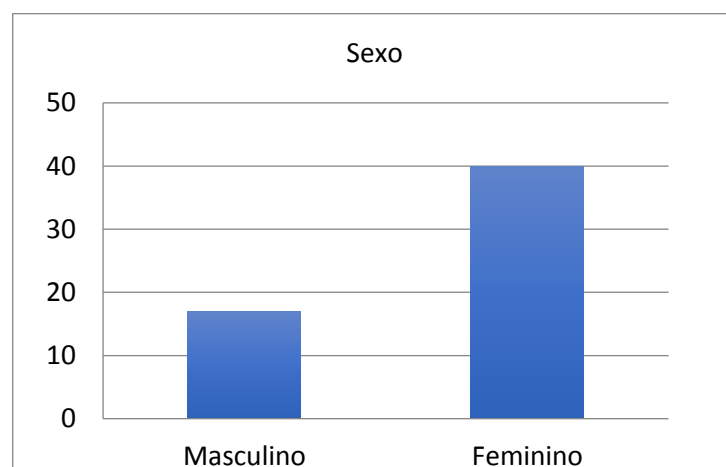


Gráfico 22: Análise dos questionários: Sexo.
(n=57)

No que se refere à faixa etária verifica-se que a grande maioria dos inquiridos se situa no escalão dos 65 aos 70 anos, logo seguido pela faixa etária seguinte que engloba os idosos com idade entre os 71 e os 80 anos. Como seria expectável são os escalões etários mais elevados que têm menos expressão.

Quanto ao sexo a maioria dos inquiridos é do sexo feminino, embora exista uma amostra do sexo masculino suficientemente significativa.

Tabela 9: Habilitações literárias

| Habilitações literárias | | | | |
|-------------------------|------------|--------------|----------|--------------|
| Ensino básico | Secundário | Licenciatura | Mestrado | Doutoramento |
| 10 | 28 | 19 | 0 | 0 |

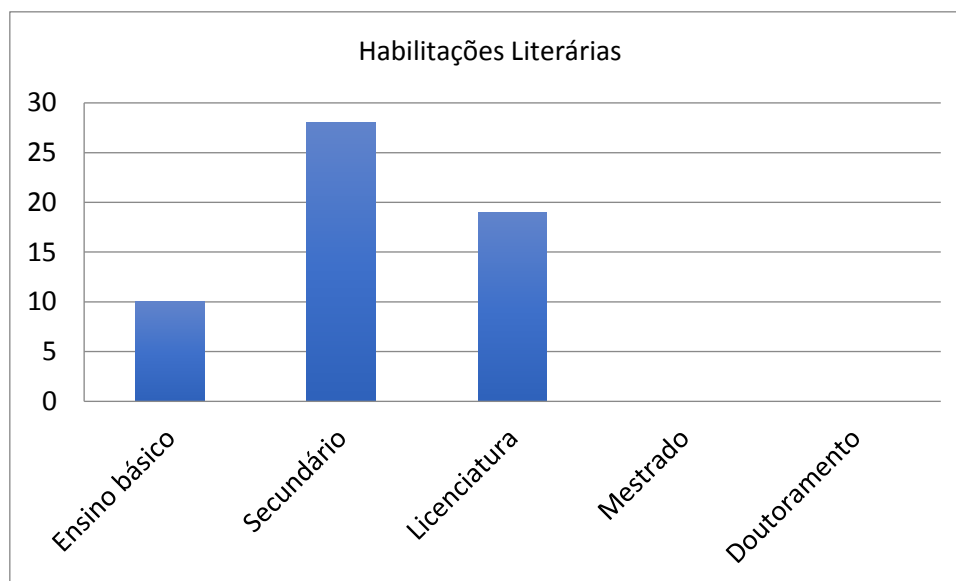


Gráfico 23: Análise dos questionários: Habilitações Literárias. (n=57)

No que concerne às habilitações literárias há dois pontos que merecem destaque. Por um lado, que a maioria dos inquiridos tenha um nível de habilitações literárias correspondente ao ensino secundário e, por outro, a circunstância de nenhum dos inquiridos ter habilitações ao nível do mestrado e doutoramento. Em ambas as situações tal dever-se-á ao facto de serem pessoas com mais de 65 anos de idade, pelo que a frequência do ensino superior ainda não estava acessível à maioria da população. Tal aplica-se, igualmente, aos cursos de mestrado e doutoramento que em meados do século passado tinham reduzida expressão, destinando-se quase exclusivamente aos docentes do ensino superior, que atingiam um número reduzido.

Complementarmente importa sublinhar que nenhum dos inquiridos assinalou a opção “sem instrução”, secundado o que acima se referiu, que a taxa de analfabetismo nos meios urbanos é residual.

A obtenção de dados sobre o conhecimento da biblioteca, das necessidades informativas dos utilizadores e das razões que os levam a não frequentar a biblioteca, encontram-se reunidas nos gráficos 24 e 25.

Tabela10: Sabe onde se localiza a Biblioteca? **Tabela 11:** Razões pelas quais não utiliza a Biblioteca

| Sabe onde se localiza a Biblioteca? | | Razões pelas quais não utiliza a Biblioteca | | |
|-------------------------------------|-----|---|-------------------------------------|---------|
| Sim | Não | Dificuldade estacionamento | Difícil acesso transportes públicos | Horário |
| 46 | 11 | 34 | 6 | 2 |

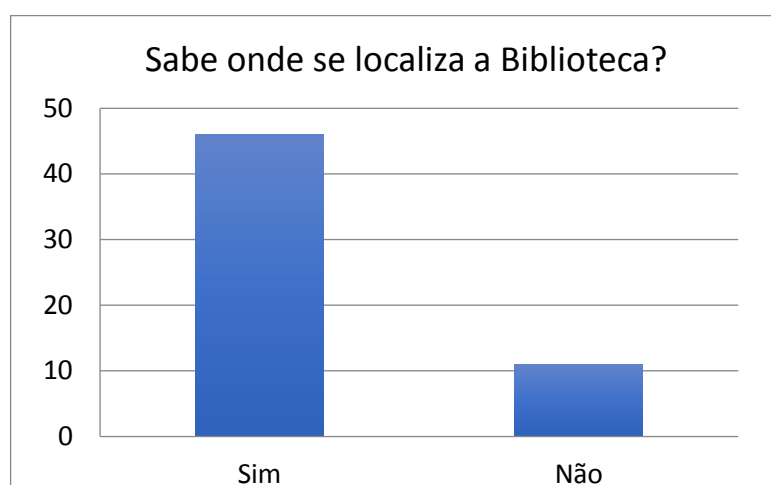


Gráfico 24: Análise dos questionários: Localização da Biblioteca.
(n=57)

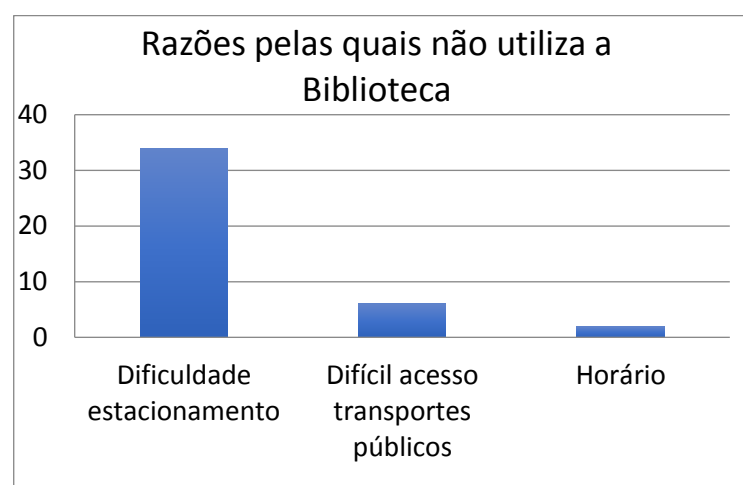


Gráfico 25: Análise dos questionários: Porque não utiliza a Biblioteca. (n=57)

A maioria das respostas acerca da localização da Biblioteca é positiva, o que significa que não existem problemas de publicidade/ marketing da mesma. Por outro lado, o edifício da Biblioteca encontra-se bem situado e em zona urbana consolidada, sendo facilmente localizável.

Os inquiridos indicam a dificuldade de estacionamento como um dos obstáculos a não frequentarem a biblioteca, referindo a circunstância do estacionamento ser pago. Apenas 6 inquiridos revelam existir um difícil acesso por transportes públicos, sendo que a Biblioteca Municipal de Sintra dista apenas cerca de 5 minutos a pé da estação de caminhos-de-ferro de Sintra.

Seguidamente, visava-se obter indicações sobre o tipo de atividades que os inquiridos praticam e as suas preferências relativamente às atividades da biblioteca (gráficos 26 a 31 e tabela 12).

Tabela 12: Indique como ocupa os seus tempos livres (*hobbies*)

| Hobbies | | | |
|----------------|-----------|---------------|-----------------|
| Ler | TV | Filmes | Desporto |
| 37 | 27 | 8 | 25 |
| 38,95% | 28,42% | 8,42% | 26,32% |

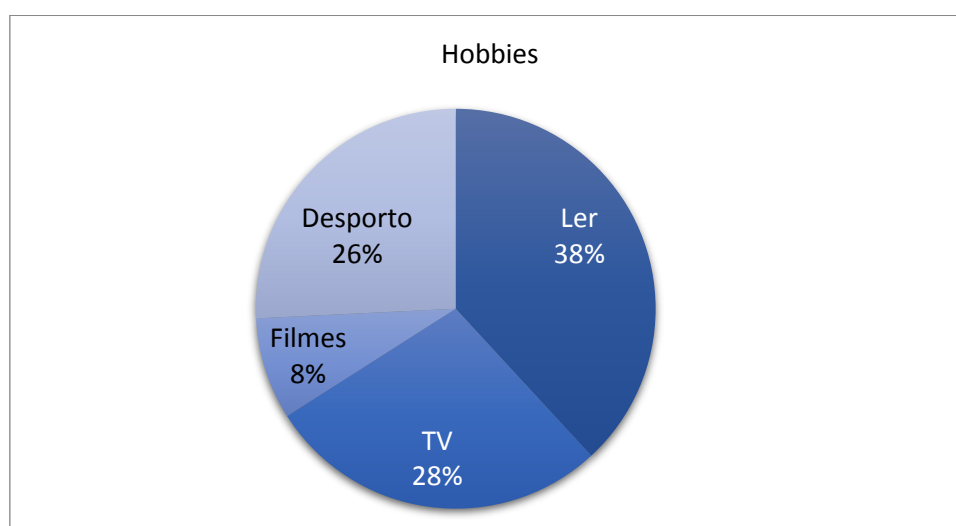


Gráfico 26: Análise dos questionários: *Hobbies*. (n=57)

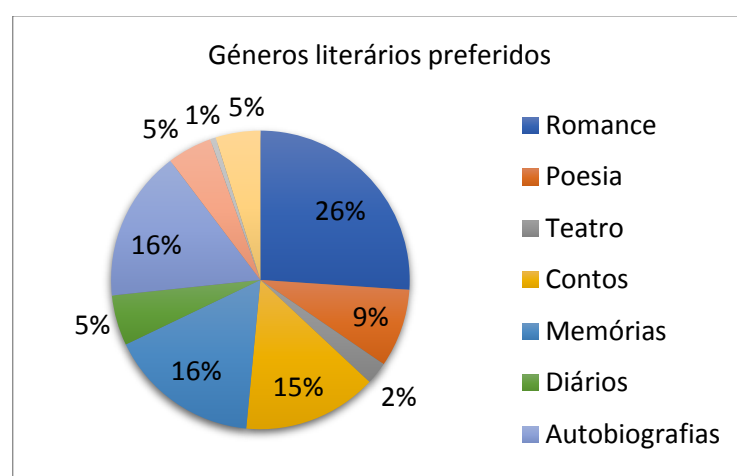
Com a presente questão, procurou-se identificar as principais atividades com que os idosos ocupam os seus tempos livres (*hobbies*), verificando-se que a leitura surge como a resposta mais frequente. De referenciar que a grande maioria indica mais que uma atividade. Por outro lado, o facto de 26% dos inquiridos indicar a resposta desporto, corrobora o que acima se referiu a propósito do envelhecimento ativo de que cada vez mais as pessoas de idade mais avançada têm disponibilidade para praticar atividades fora de casa.

Tabela 13: Gosta de ler?**Gosta de Ler**

| Sim | Não |
|-----|-----|
| 52 | 5 |

Tabela 14: Géneros literários preferidos**Géneros literários preferidos**

| Romance | Poesia | Teatro | Contos | Memórias | Diários | Autobiografias | Cartas | Terror | Thriller |
|---------|--------|--------|--------|----------|---------|----------------|--------|--------|----------|
| 43 | 14 | 4 | 24 | 27 | 9 | 27 | 8 | 1 | 8 |
| 26,54% | 8,64% | 2,47% | 14,81% | 16,67% | 5,56% | 16,67% | 4,94% | 0,62% | 4,94% |

**Gráfico 27:** Análise dos questionários: Gosta de ler? (n=57)**Gráfico 28:** Análise dos questionários: Géneros literários preferidos. (n=57)

A maioria dos inquiridos responde positivamente à pergunta *se gosta de ler?*, tendo-se registado apenas 5 respostas negativas. Dentro dos géneros literários seleccionados importa destacar o romance, as memórias e as autobiografias. Tal resposta tem relevância para as aquisições executadas pela Biblioteca bem como para a programação de atividades destinadas a este segmento de utilizadores.

Tabela 15: Compra livros?**Compra livros?**

| Sim | Não | NR | Livrarias | Supermercados | Feiras | Alfarrabistas | Online |
|-----|-----|----|-----------|---------------|--------|---------------|--------|
| 36 | 17 | 4 | 31 | 17 | 20 | 7 | 2 |
| | | | 41,33% | 22,67% | 26,67% | 9,33% | 2,67% |

Tabela 16: Onde compra os seus livros?**Onde compra os seus livros?**

| Sim | Não | NR | Livrarias | Supermercados | Feiras | Alfarrabistas | Online |
|-----|-----|----|-----------|---------------|--------|---------------|--------|
| 36 | 17 | 4 | 31 | 17 | 20 | 7 | 2 |
| | | | 41,33% | 22,67% | 26,67% | 9,33% | 2,67% |

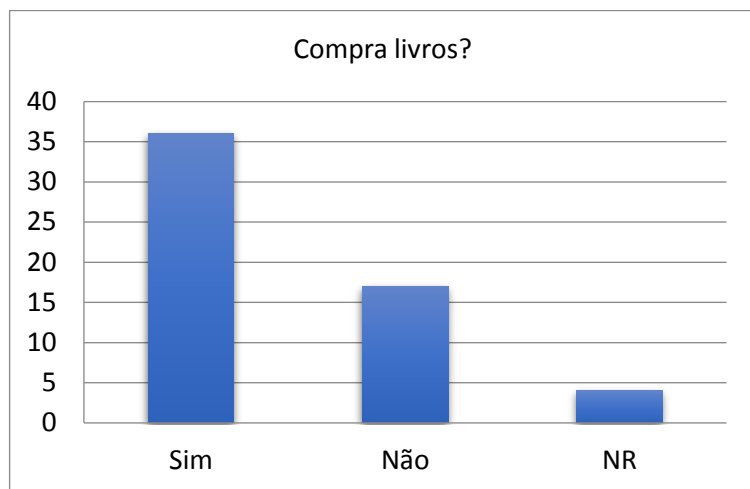


Gráfico 29: Análise dos questionários: Compra livros?
(n=57)

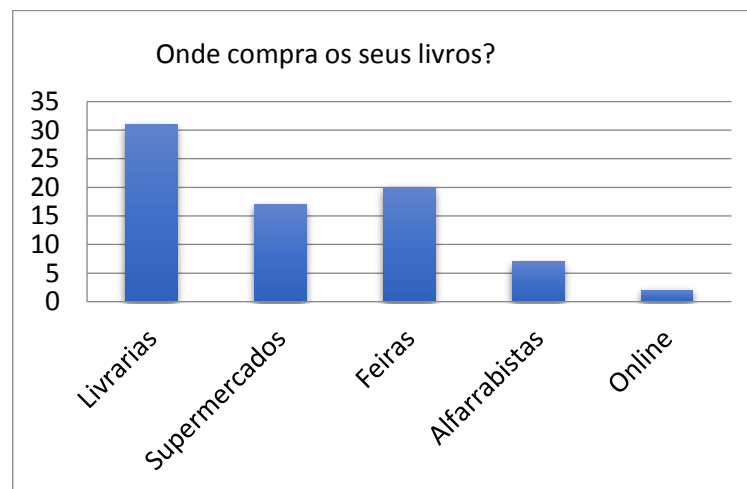


Gráfico 30: Análise dos questionários: Onde compra livros?
(n=57)

Apesar de grande parte dos inquiridos indicar que adquire livros, existe uma parte substancial que refere não o fazer. Todavia, na análise do gráfico 30 importa considerar que pode ter sido indicada mais do que uma opção.

Sendo uma população com idade avançada, a compra *online* tem pouca expressão. Por outro lado, verifica-se que a maioria dos inquiridos continua a adquirir livros pelos meios tradicionais: livrarias e feiras de livros.

Tabela 17: Atividades que gostaria de frequentar na biblioteca (pode indicar várias)

Atividades que gostaria de frequentar na Biblioteca

| Ler jornal | Ler livros | Empréstimo livros | Aulas línguas | Computadores | Pintura | Música | Croché/Tricô | Clube Leitura |
|------------|------------|-------------------|---------------|--------------|---------|--------|--------------|---------------|
| 8 | 15 | 25 | 9 | 18 | 8 | 13 | 10 | 10 |
| 5,76% | 10,79% | 17,99% | 6,47% | 12,95% | 5,76% | 9,35% | 7,19% | 7,19% |
| Filosofia | Cerâmica | Teatro | Poesia | | | | | |
| 4 | 5 | 7 | 7 | | | | | |
| 2,88% | 3,60% | 5,04% | 5,04% | | | | | |

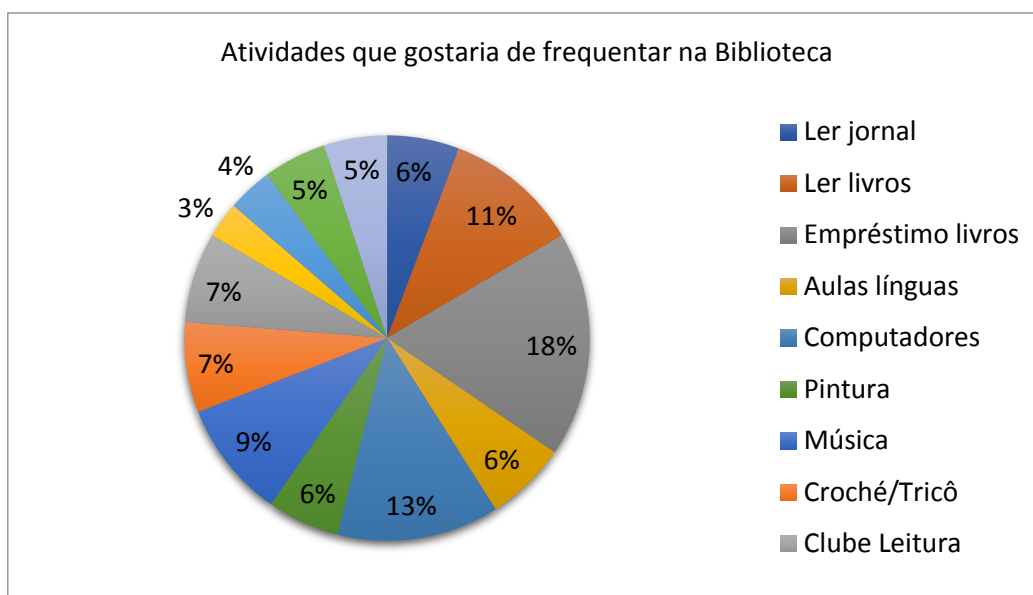


Gráfico 31: Análise dos questionários: Atividades que gostaria de frequentar na Biblioteca. (n=57)

A presente questão tem como destinatários os não utilizadores e pretende equacionar as suas preferências a nível de atividades da Biblioteca. O empréstimo de livros surge como atividade com maior expressão, sendo também de destacar a aprendizagem de instrumentos musicais e o ensino de computadores/*internet*. Com efeito, sobre esta última atividade, tem-se verificado que a inclusão digital na terceira idade tem sido cada vez mais pronunciada, essencialmente porque permite ao utilizador idoso comunicar e interagir com amigos e familiares, trocar informações, fotografias, factos das suas vidas e incluir-se socialmente.

Tabela 18: Grau de preferência de atividades

Preferência atividades da Biblioteca

| Ler jornal/revista | Empréstimo livros | Acesso Internet | Clube Leitura | Aceder a livros |
|--------------------|-------------------|-----------------|---------------|-----------------|
| 2,42 | 2,41 | 2,5 | 2,57 | 2,32 |

A consulta e a leitura de livros continuam a configurar as preferências dos idosos, a par da importância que assume a leitura de jornais e revistas. A esta resposta não será alheia uma visão mais tradicional da utilização do espaço da Biblioteca. Todavia, como se verifica da resposta à questão seguinte, tal não exclui a existência de atividades e serviços destinados especificamente à população idosa.

Por último, pretendeu-se saber a opinião dos não utilizadores idosos sobre a criação de serviços específicos para a sua idade e do seu conhecimento sobre a sua existência em outras Bibliotecas (gráficos 32 e 33).

Tabela 19: Gostaria que a Biblioteca criasse um serviço para a sua faixa etária?

| Gostaria que a Biblioteca criasse um serviço para a sua faixa etária | | |
|---|-----|----|
| Sim | Não | NR |
| 32 | 15 | 10 |

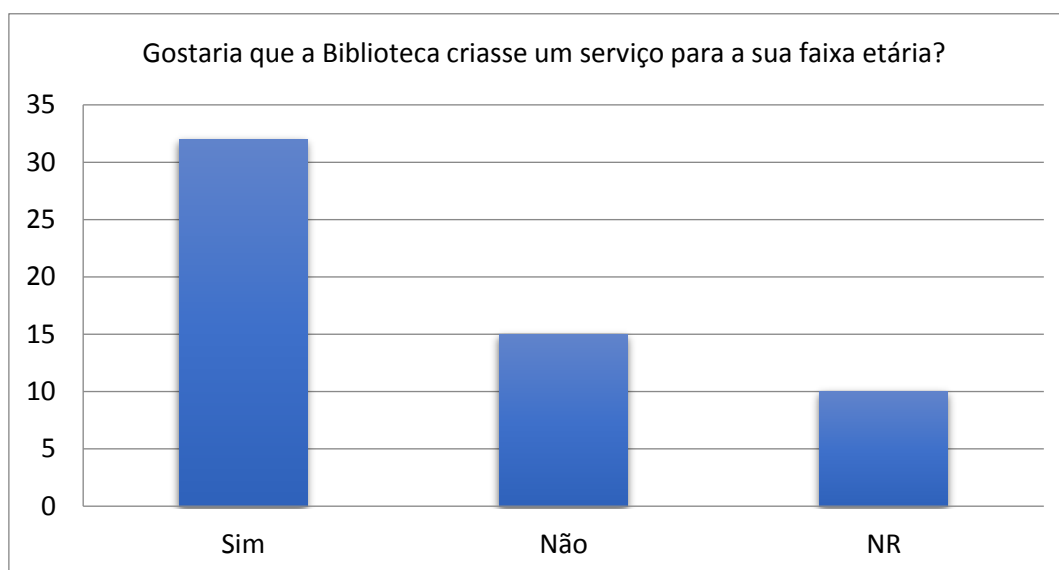


Gráfico 32: Análise dos questionários: Gostaria que a Biblioteca criasse um serviço para a sua faixa etária? (n=57)

Como se referiu, a maioria dos inquiridos considera importante a criação de serviços direcionados para a sua faixa etária. Curiosamente, tal necessidade é sentida pelos inquiridos de todos os escalões etários, não havendo uma tendência de respostas positivas em função do aumento da idade. De referir que, quer a Biblioteca Municipal de Sintra, quer os vários Pólos da Rede, não possuem atividades e serviços dirigidos especificamente a esta faixa etária.

Algumas das respostas indicam como possíveis atividades criadas para este escalão etário: a troca de experiências de vida; conferências temáticas; atividades relacionadas com os livros e a leitura; atividades de debate de ideias.

Tabela 20: Tem conhecimento da existência de atividades para o utilizador idoso noutras Bibliotecas?

Tem conhecimento da existência de atividades para o utilizador idoso noutras Bibliotecas?

| Sim | Não | NR |
|-----|-----|----|
| 1 | 51 | 5 |

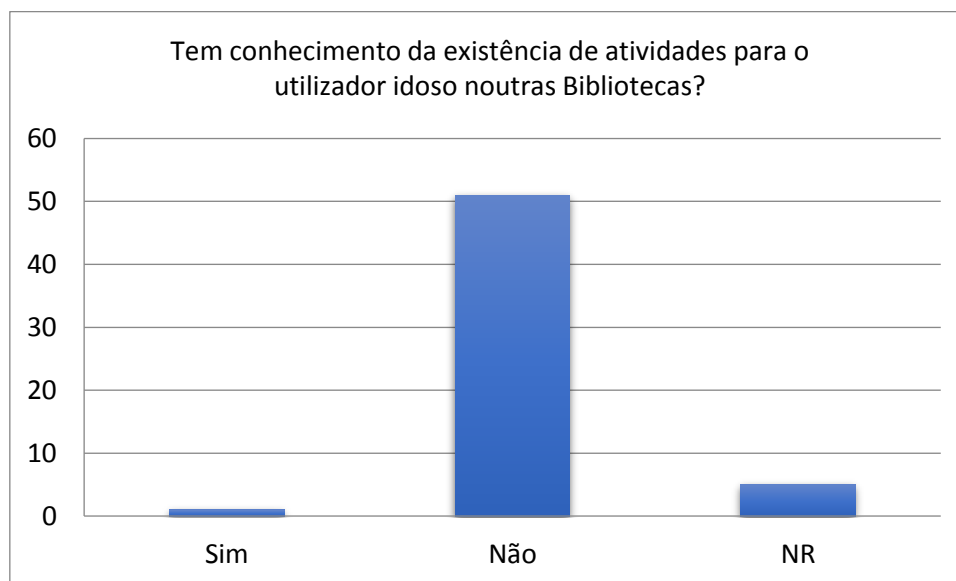


Gráfico 33: Análise dos questionários: Tem conhecimento da existência de atividade para o utilizador idoso noutras Bibliotecas? (n=57)

A esmagadora maioria dos idosos responde não conhecer bibliotecas com atividades dirigidas ao seu escalão etário. No entanto, a resposta positiva a esta questão indica como atividades direcionadas para ao utilizador idosos: conferências temáticas; atividades relacionadas com o intercâmbio geracional.

Conclusão

Em termos conclusivos, importa salientar os dois principais aspetos da Biblioteca Pública, como serviço de informação disponível para toda a comunidade - relevância da promoção da literacia da informação - e como criadora de riqueza e promotora do desenvolvimento sustentável – centro promotor do conhecimento; centro cultural; centro para uso das TIC para serviços diferenciados. Porém, acrescente-se um terceiro: a sua dimensão social e de inclusão.

No presente estudo de caso, acentuou-se a necessidade de, tratando de um estudo dos utilizadores sobre os munícipes idosos de Sintra, criar diferentes perfis de idosos de acordo com o seu escalão etário, tendo presente os conceitos de envelhecimento ativo e de duplo envelhecimento.

Numa biblioteca de terceira geração, construtora da realidade, importa acentuar a importância de ser uma biblioteca participada pela população, aqui se incluindo a sua própria gestão. Bem assim, uma biblioteca da comunidade, progressista e participativa, que vá ao encontro dos não utilizadores, das periferias e dos mais marginalizados.

Numa biblioteca promotora de competências sociais e cívicas, importa sublinhar que os cidadãos, particularmente os cidadãos idosos vão à biblioteca para encontrar ““o outro”, desenvolver novos projetos e novas ideias. Porventura, em muitos casos, apenas para serem escutados.

Assim sendo, assume particular relevância uma perspetiva que proporcione a integração do cidadão idoso na biblioteca, criando atividades e espaços que vão ao encontro das suas necessidades informativas, mas privilegiando igualmente o seu relacionamento com a dinâmica da Biblioteca. Deste modo se logrará o intento de transformar a Biblioteca de um espaço de livros num espaço de pessoas.

Importa, antes de mais, continuar o esforço de transformar a Biblioteca num espaço de estar, onde as pessoas se desloquem para satisfazer as suas necessidades informativas, mas também para trocar ideias e experiências.

No que respeita à resposta à pergunta de partida - *Quais as necessidades informativas da população idosa do Município de Sintra e por que, razões não frequenta a biblioteca?* - verifica-se que existe ainda um amplo espaço de progressão e de inovação, uma vez que

o cidadão idoso se mostra cada vez mais ativo, motivado e interessado para participar na vida da Biblioteca.

Importa concluir que os utilizadores idosos possuem necessidades informativas específicas, a par de outras que são comuns aos demais utilizadores, sendo necessário averiguar quais as atividades e iniciativas que podem responder a tais necessidades.

Relativamente às atividades da Biblioteca Municipal de Sintra, nota-se um enfoque muito grande na promoção de hábitos de leitura, começando por ter diversas atividades para os grupos do pré-escolar/ primeiro ciclo.

O objetivo destas atividades é o contacto das crianças com a Biblioteca e com os livros, de forma a que sejam futuros utilizadores deste espaço, incentivando hábitos de leitura e de participação na vida da biblioteca, para que esta se torne num lugar de estar de toda a comunidade. Dando a conhecer aos mais novos o espaço da Biblioteca, os livros e os demais documentos que nela existem, está-se a contribuir para a formação de cidadãos informados e participativos.

Assim, a par das atividades dirigidas a crianças e jovens, seria desejável a existência de outras dirigidas aos munícipes idosos, de forma a promover a sua maior inclusão na vida da Biblioteca. Na verdade, não existem atualmente atividades especificamente dirigidas a este escalão etário, embora estes também participem nas demais atividades e iniciativas promovidas.

Dos ensinamentos retirados do presente estudo de caso foi possível constatar que os idosos procuram essencialmente atividades relacionais e que privilegiam a troca de opiniões com as gerações mais jovens, desta forma combatendo uma certa sensação de marginalização e de isolamento

A Biblioteca Municipal de Sintra possui vários espaços, incluindo uma sala multiusos destinada a diversas atividades (hora do conto/ atelier de expressão plástica; conferências), pelo que pode ter uma utilização diversificada e de forma a não prejudicar o silêncio na sala de leitura.

Se a Biblioteca Municipal de Sintra no presente organiza conferências, exposições e atividades para crianças e jovens, não se afigura de difícil a concretização de atividades e iniciativas destinadas ao público idoso.

Não se ignora, contudo, que a Biblioteca Municipal de Sintra se encontra naturalmente dependente da Câmara Municipal, em termos de finanças/orçamento, mas também para a compra/ doações de livros; implementação de iniciativas e propostas de novas atividades. Este fator tem particular relevância quando se equacionam eventuais propostas de atividades que poderiam ser desenvolvidas na Biblioteca.

De entre muitas outras, algumas das atividades que poderiam ser realizadas na Biblioteca Municipal de Sintra, pensadas para este segmento de utilizadores, e tendo em conta as respostas aos questionários, seriam: ensino do computador/internet; clube de leitura; atelier de expressão plástica entre avós e netos; troca de experiências pessoais e profissionais; visualização de filmes de época; conferências sobre o património e, tendo em vista a dificuldade de deslocação, a reativação de uma Biblioteca Itinerante.

Por outro lado, considerando a grande diversidade etária dos munícipes com idade igual ou superior a 65 anos, importa que as ofertas informativas tentem abarcar um maior número possível de utilizadores. Assim, convém não esquecer que existem potenciais utilizadores que sentem dificuldades de deslocação para o edifício da BMS e, inclusivamente, alguns deles encontram-se a residir em lares e centros de terceira idade. Neste sentido, poder-se-ia considerar a hipótese de serem os próprios serviços da Biblioteca a deslocar-se a tais espaços e a desenvolver atividades para este público. Importa ter em atenção as condições específicas de cada um, não esquecendo que alguns idosos já possuem acentuadas dificuldades na realização de tarefas, com limitações sentidas nas capacidades de visão, audição e concentração.

Outra proposta para lograr uma maior aproximação entre a população idosa e a Biblioteca seria voltar a ativar a Biblioteca Itinerante. Esta pode ter particular relevância, considerando que o Município de Sintra tem uma grande área geográfica e uma vasta zona rural, com uma população envelhecida e com reconhecidas dificuldades de mobilidade. A Biblioteca Itinerante poderia combater estas dificuldades, deslocando-se às pequenas localidades e aldeias, funcionando como um centro de agregação de toda a comunidade. Esta Biblioteca seria um espaço onde os idosos poderiam satisfazer as suas necessidades informativas, servindo como um portal móvel de informação.

Na verdade, sente-se que existe por parte da população mais idosa um desejo de participar e de intervir no espaço público, pelo que importa criar as condições para que tal se materialize. A Biblioteca Municipal de Sintra beneficia de um conjunto de condições e

de mais-valias físicas e humanas que lhe permite desempenhar um papel central no espaço cívico e cultural do Município.

Bibliografia

AMADO, Casimiro - As Bibliotecas, o(s) seu(s) público(s) e o desafio do «não-público»: Uma reflexão a partir do pensamento de Francis Jeanson, In: **Redes, bibliotecas e literacias: Atas do Iº Seminário da Rede de Bibliotecas de Évora** (Em linha). (2017) (Consult. 18 Nov.2018) Disponível em WWW: <URL: <http://books.openedition.org/cidehus/2547>>.

ANTUNES, João Lobo - **A nova Medicina**, Lisboa: Fundação Manuel dos Santos, 2012.

BANDEIRA, Mário Leston (Dir.); Azevedo, Alda; Gomes, Cristina; Tomé, Lúcia; Mendes, Maria; Baptista, Isabel; Moreira, Maria - **Dinâmicas Demográficas e Envelhecimento da População Portuguesa- 1950-2011 Evolução e Perspetivas**, Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos, 2014.

BATT, Chris - Investing in Knowledge Museums, Libraries and Archives in the 21st Century. In CALIXTO, JOSÉ António (Org.) - **Bibliotecas para a vida, Literacia, conhecimento, cidadania**. Edições Colibri, CIDEHUS/EU – Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades da Universidade de Évora; Universidade de Évora, Lisboa, 2007.

BAKER, David - **The new library fad: borrow a person**. (Em linha). Times Online, 2008 (April 22) (Consult. 4 Jun. 2018). Disponível em WWW:<URL: http://women.timesonline.co.uk/tol/life_and_style/women/the_way_we_live/article3790377.ece.

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira - **A Biblioteca Pública, o utilizador idoso e as políticas de infoinclusão**. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2011.

BISQUERRA, Rafael - **Métodos de investigación educativa: Guia pratica**. Barcelona: Ediciones CEAC, 1989.

BOOTH, Jennifer, **The library's image: does your library have you appeal?** (Em linha). Library management, v. 14, n. 2, pp. 11-14, 1993.

(Consult. 22 Set. 2018). Disponível em WWW:<URL: <http://doi.org/10.1108/01435129310026111>.

BRAGA, António Maria, QUEIROZ- **Manual de Organização e Funcionalidade de espaços nas Bibliotecas**. Lisboa: Universidade Aberta, 2010.

BRASÃO, Inês; DOMINGOS, Nuno; SANTOS, Tiago - **Leitores de bibliotecas públicas: inquérito à rede de leitura pública na região de Lisboa**. Lisboa: Colibri, 2004.

CABRAL, Manuel Vilaverde (Coord.), Ferreira, Pedro; Silva, Pedro; Jerónimo, Paula; Marques, Tatina - **Processos de Envelhecimento em Portugal- Uso do tempo, redes sociais e condições de vida**. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos, 2013.

CALIXTO, José António - **The educational roles of public libraries in portugal: political and professional perceptions** (Em linha). Sheffield: University of Sheffield, 2001. (Consult. 13 Mar.2018) Dissertação de doutoramento. Disponível em WWW:<URL: <http://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?uin=uk.bl.ethos.251353>.

CHOO, Chun Wei; DETLOR, Brian; TURBULL, Don - **Web Work: Information Seeking and Knowledge Work on the World Wide Web** (Em linha). 2000. (Consult. 2 Jun.2018) Disponível em WWW:<URL: <https://www.amazon.co.uk/Web-Work-Information-Knowledge-Management/dp/0792364600>.

CONNAWAY, Lynn Silipigni - **The Library in the Life of the User Engaging with People Where They Live and Learn** (Em linha) (Consult. 8 Dez.2017) OCLC, 2015. (Disponível em WWW:<URL: <http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.pdf> .

COUNCIL ON LIBRARY AND INFORMATION RESOURCES (CLIR) - **User Studies**. (Em linha) (Consult. 7 Dez.2017) Disponível em WWW:<URL: <https://www.clir.org/pubs/reports/pub105/section2.html>.

COUTINHO, Clara Pereira - **Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática**. 2015, 2ª Edição, Coimbra: Almedina.

COX, Eva (et al.) - **A safe place to go: libraries and social capital** (Em linha). Sidney: University of Technology; State Library of New South Wales, 2000. (Consult. 7 Jun.2018). Disponível em WWW:<URL: http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/safe_place.pdf>.

DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS (DGLAB), **Relatório estatístico 2016** (Em linha). (Consult. 6 Jun. 2018). Disponível em

http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2016_DGLAB.pdf.

ELLIS, David - **A Behavioural approach to information retrieval design**. *Journal of Documentation*. London. 45:3, pp. 171-212, 1989.

FERNÁNDEZ-ARDÈVOL, Mireia; Ferran-Ferrer, Núria; Nieto-Arroyo, Javier e Fenoll, Carme - **The public library as seen by the non-users**. *El profesional de la información*, mayo-junio, v.27, n.3, 2018.

FERNÁNDEZ-CUESTA, Paz Fernández - **Bibliotecas y personas - Hacia un nuevo enfoque en biblioteconomía**. Gijón: Ediciones Trea, 2005.

FERREIRA, Carmen Zita Honório Santos - **Bibliotecas aplicadas a idosos: um novo desafio para as Bibliotecas Públicas Portuguesas**. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, 2013.

FINLAYSON, Alex - **No shushing in this library** (Em linha). San Diego Reader. (June 18), 2008. (23 Jan. 2018). Disponível em WWW:<URL: <http://www.sandiegoreader.com/news/2008/jun/18/cover/>>.

FUENTES, Juan Jose - **Evaluacion de bibliotecas y centros de documentación e información**. Gijón: Ediciones Trea SL, 1999.

GARCÍA-ROMERAL PÉREZ, Carlos - **La biblioteca pública en tiempos de cambio** (Em linha). Ponto de Acesso, 2008. (Consult. 6 Ago. 2018). Disponível em WWW:<URL: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/2665>>.

GIMENO Perelló, Javier - **Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público**. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

GUERREIRO, João de Sousa - **Conhecer o nosso meio: teste do modelo de relação biblioteca – comunidade na Biblioteca Pública de Salamanca** (Em linha).12º Congresso Nacional BAD, Universidade de Salamanca, 2015. (Consult. 23 Nov. 2018). Disponível em WWW:<URL: https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/download/.../pdf_55.

HEGENBERG, Leonidas - **Etapas da Investigação Científica** (Vol. 2), 1976, São Paulo: EPUEDUSP. 1976.

IFLA - **Diretrizes sobre os Serviços da Biblioteca Pública**, editadas por Christie Koontz e Barbara Gubbin, 2ª edição, 2010 (Consult. 2.12.2017) Disponível em WWW:<URL: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>.

IFLA - **Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries**, 1996.

IFLA/UNESCO - **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas** (Em linha). Haia, 1994. (Consult. 2 Fev. 2018). Disponível em WWW:<URL: <http://ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>.

IFLA - **Alexandria manifesto on libraries, the information society in action** (Em linha). (The Hague) : (IFLA), 2005, atual. 12 jul. 2012. (Consult. 6 Ago. 2018). Disponível em WWW:<URL: <http://www.ifla.org/publications/alexandria-manifesto-on-libraries-the-information-society-in-action>.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (INE) - **Envelhecimento da população residente em Portugal e na União Europeia, Informação à comunicação social de 10 de Julho de 2015** (Em linha) 2015 (Consult. 6 Mai 2018) Disponível em WWW:<URL:https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=224679354&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt.

JEANSON, Francis - **L'action culturelle dans la cité**. Paris: Éditions du Seuil, 1973.

KAPLAN, Abraham - **The conduct of inquiry: Methodology for Behavioral Science**. London: Transaction Publishers, 1998.

KOONTZ, C.; GUBBIN, B., eds., - **IFLA public library service guidelines. 2nd completely revised edition**. New York: De Gruyter Saur, 2010.

LANKES, David - **The atlas of new librarianship**. London: The MIT Press, 2011.

LATORRE, Abraham., DEL RINCON, D., & Arnal, J. - **Bases metodológicas de la investigación educativa**. Barcelona: Hurtado Ediciones, 1996.

LEAL, Filipe - **Transformar as Bibliotecas Municipais Portuguesas**. (Em linha). Actas congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas n.º 12 (2015). (Consult. 5 Mar 2018). Disponível em WWW:<URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1432>.

MANGAS, Sérgio - **O papel político da biblioteca pública**. Notícia BAD (Em linha). (2011). (Consult. 13 Mar.2018). Disponível em WWW:<URL: <https://www.bad.pt/noticia/2011/08/25/o-papel-politico-da-biblioteca-publica>.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso - **A satisfação do cliente de serviços de informação – As bibliotecas públicas da região centro**. dissertação de doutoramento em Ciências Documentais, especialidade de Gestão da Informação e Serviços de Informação, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, 2012.

MARTIN MORENO, Carmen- **Metodología de investigación en estudios de usuarios**, Revista General de Información y Documentación, , 17, núm. 2, 2007.

MELO, Daniel- **A leitura pública no Portugal contemporâneo: 1926-1987**. 1ª ed. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, 2004.

MONFASANI, Rosa Emma e CURZEL, Marcela Fabiana - **Usuários de la información: formación e desafíos**. 2º Edição, Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

MOURA, Maria José - Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Uma “revolução silenciosa”. **Bibliotecas em Portugal: Rede Nacional de Bibliotecas Públicas**. Lisboa: Caleidoscópio, 2016. cap.I, p.11-19.

NEVES, Rui - Bibliotecas em movimento: as bibliotecas móveis em Portugal. **Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles**. (Em linha), Barcelona, 2005 (Consult. 12 Jun.2018). Disponível em WWW:<URL: <http://www.bibliobuses.com/documentos/ruineves.pdf>>.

OBSERVADOR - **Portugueses tem que ser conquistados para uso das bibliotecas públicas**, (Em linha). (Consult. 21 Out. 2016). Disponível em WWW:<URL: <https://observador.pt/2016/10/21/portugueses-tem-de-ser-conquistados-para-uso-das-bibliotecas-publicas/>.

PARAÍSO, Anabela (Coord.) - **Diagnóstico Social do Concelho de Sintra; Dinâmicas Demográficas e Habitacionais, Sintra**: Câmara Municipal de Sintra. Departamento de Solidariedade e Inovação Social, 2014.

PORDATA, **Base de Dados de Portugal Contemporâneo**, (Em linha). (Consult. 8 Set. 2018) Disponível em WWW:<URL: <https://www.pordata.pt/Municipios>.

PRABHA, Kumud - **Information seeking behaviour of different types of users in selected libraries of Delhi**. (Em linha). International Research: Journal of Library &

Information Science, Vol.3, No.2, Jun. 2013. (Consult 3 Jan.2019). Disponível em WWW:<URL: http://irjlis.com/wp-content/uploads/2013/07/8_IR113.pdf.

PROFFITT, Merrilee, Michalko, Jim and Renspie, Melissa - **Shaping the Library to the Life of the User: Adapting, Empowering, Partnering, Engaging**. (Em linha).Dublin, Ohio: OCLC Research. 2015 (Consult.7 Ago. 2018). Disponível em WWW:<URL:<http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-shaping-library-to-life-of-user-2015.pdf>.PROFFIT.

QUIYY, Raymond, CAMPENHOUDT, Luc Van - **Manual de Investigação em Ciências Sociais**. Trajectos, Lisboa: Gradiva, 2005.

RIBEIRO, Fernanda - **Da mediação passiva à mediação pós-custodial: O papel da ciência da informação na sociedade em rede**. Repositório Aberto da Universidade do Porto (Em linha). (2010). (Consult. 5 Mar 2018). Disponível em WWW:<URL<https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/39370>.

REDE NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (RNB) - **Relatório Estatístico do ano de 2016**. (Em linha) (Consult. 3 Maio 2018). Disponível em WWW:<URL: <http://dglab.gov.pt/dglab-divulga-relat-estat-2016-bib-pub/>.

SANZ CASADO, Elías - **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SBAFFI, Laura e ROWLEY Jennifer - **Public libraries and non-users: A comparasion between Manchester and Rome**. Journal of Librarianship and Information Science. Vol. 47(2) 104-116, Manchester Metropolitan University, UK, 2014.

SEQUEIROS, Ana Paula Santos Pereira - **Ler uma biblioteca nas inscrições de leitores, espaço e Internet – usos e representações de biblioteca pública**. Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2010.

SILVA, Armando Malheiro da - **O Método Quadripolar e a Pesquisa em Ciência da Informação**. Lisboa: Revista PRISMA.COM (26), p. 27-44, 2014.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda - **Recursos de Informação - Serviços e Utilizadores**. Lisboa: Universidade Aberta, 2010.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda - **Das «ciências» documentais à ciência da informação: Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular**. 2.^a ed. Porto: Afrontamento, 2008.

SINGH, Semwa - **User Studies and user education, Department of Library and Information Science**. Guru Nanak Dev University, AMRITSAR, 2016.

TE-SHYANG Tan, TUNG-Liang Chen e PAO Hui Yang - **User Satisfaction and Loyalty in a Public Library Setting, Social Behavior and Personality**, 2017, 45(5), 741-756, Scientific Journal Publishers Limited.

YIN, Robert K - **Estudo de caso: planejamento e método**, tradução Daniel Grassi, 2^o edição, Porto Alegre: Bookman, 2001.

WILDEMUTH, Barbara M - **Why Conduct User Studies? The Role of Empirical Evidence in Improving the Practice of Librarianship**. INFORUM 2003:9th Conference on Professional Information Resources, Prague, May 27-29,2003.

WILSON, T. D. - **On User Studies and Information Needs**. (Em linha)” Journal of Librarianship 37, no. 1 (1981): 3-15. (Consult. 5 Set.2018) Disponível em WWW:<URL: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981 infoneeds.html>.

Apêndice A



QUESTIONÁRIO

Biblioteca Municipal de Sintra

Este questionário faz parte de um trabalho académico no âmbito do Mestrado em Ciências da Documentação e Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, cujo objeto de estudo é a utilização da Biblioteca Municipal de Sintra por parte do público idoso. As suas respostas são confidenciais. A sua colaboração é muito importante para o nosso trabalho.

1. Idade

☐

65-70

☐

71-80

☐

81-90

☐

+91

2. Sexo

☐

Masculino

☐

Feminino

3. Habilitações literárias

Sem instrução

☐

Ensino Básico

☐

Secundário

☐

Licenciatura

☐

Mestrado

☐

Doutoramento

☐

4. Sabe onde se localiza a biblioteca de Sintra?

Sim

☐

Não

☐

4.1 Indique as razões pelas quais não utiliza a biblioteca

Dificuldade de estacionamento ☐

Difícil acesso por transportes públicos ☐

Horário ☐

Outras (indique quais) _____

5. Indique como ocupa os seus tempos livres (hobbies)

Ler ☐

Ver televisão ☐

Ver filmes ☐

Praticar desporto ☐

Outros _____

6. Gosta de ler?

Sim ☐

Não ☐

6.1 Quais são os seus géneros literários preferidos (pode indicar vários)

Romance ☐

Poesia ☐

Teatro ☐

Contos ☐

Memórias ☐

Diários ☐

Autobiografias ☐

Cartas ☐

Terror ☐

Thriller ☐

Ficção científica ☐

6.2 Habitualmente compra livros?

Sim ☐

Não ☐

6.3 Onde compra os seus livros (caso tenha respondido afirmativamente à questão anterior)

- Livrarias ☐
- Supermercados ☐
- Feiras de Livros ☐
- Alfarrabistas ☐
- Compra *online* ☐

7. Atividades que gostaria de frequentar na biblioteca (pode indicar várias)

- Ler o jornal ☐
- Ler livros ☐
- Empréstimo de livros ☐
- Aulas de línguas ☐
- Ensino de computadores/ internet ☐
- Pintura ☐
- Aprender instrumentos musicais ☐
- Aulas de croché/ tricô ☐
- Clube de leitura ☐
- Aulas de filosofia ☐
- Cerâmica ☐
- Teatro ☐
- Poesia ☐
- Outras (diga quais) ☐
-

8. Numa escala de 1 a 5 indique a sua preferência relativamente às seguintes atividades da biblioteca (sendo que 1 indica a mais pretendida e 5 a menos pretendida)

- Ler o jornal/revista ☐
- Empréstimo domiciliário ☐
- Acesso à Internet ☐
- Clube de leitura ☐
- Aceder a livros ☐

9. Gostaria que a biblioteca criasse um serviço direcionado especificamente para a sua faixa etária?

Sim ☐

Não ☐

Se Sim, porquê? _____

10. Tem conhecimento da existência de atividades direcionadas para o utilizador idoso noutras Bibliotecas?

Sim ☐

Não ☐

Se Sim, quais? _____

Apêndice B – Resultados dos inquéritos, em frequência absoluta

| | | | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|---------------|--------------|---------|----------------|---------------|---------------|-----------|
| Idade | | | | | | | | | |
| 65-70 | 71-80 | 81-90 | | | | | | | |
| 31 | 22 | 3 | | | | | | | |
| Sexo | | | | | | | | | |
| Masculino | Feminino | | | | | | | | |
| 16 | 40 | | | | | | | | |
| Habilitações literárias | | | | | | | | | |
| Ensino básico | Secundário | Licenciatura | Mestrado | Doutoramento | | | | | |
| 10 | 28 | 18 | 0 | 0 | | | | | |
| Sabe onde se localiza a Biblioteca? | | | | | | | | | |
| Sim | Não | | | | | | | | |
| 46 | 10 | | | | | | | | |
| Razões pelas quais não utiliza a Biblioteca | | | | | | | | | |
| Dificuldade estacionamento | Difícil acesso transportes públicos | Horário | | | | | | | |
| 34 | 6 | 2 | | | | | | | |
| Hobbies | | | | | | | | | |
| Ler | TV | Filmes | | | | | | | |
| 36 | 26 | 8 | | | | | | | |
| 37,89% | 27,37% | 8,42% | | | | | | | |
| Gosta de ler | | | | | | | | | |
| Sim | Não | | | | | | | | |
| 51 | 5 | | | | | | | | |
| Gêneros literários preferidos | | | | | | | | | |
| Romance | Poesia | Teatro | Contos | Memórias | Diários | Autobiografias | Cartas | Terror | Thriller |
| 42 | 14 | 4 | 24 | 26 | 9 | 26 | 8 | 1 | 8 |
| 25,93% | 8,64% | 2,47% | 14,81% | 16,05% | 5,56% | 16,05% | 4,94% | 0,62% | 4,94% |
| Compra livros? | | | | | | | | | |
| Sim | Não | NR | | | | | | | |
| 35 | 17 | 4 | | | | | | | |
| Onde compra os seus livros? | | | | | | | | | |
| Livrarias | Supermercados | Feiras | Alfarrabistas | Online | | | | | |
| 30 | 17 | 20 | 7 | 1 | | | | | |
| Atividades que gostaria de frequentar na Biblioteca | | | | | | | | | |
| Ler jornal | Ler livros | Empréstimo livros | Aulas línguas | Computadores | Pintura | Música | Croché /Tricô | Clube Leitura | Filosofia |
| 8 | 15 | 25 | 9 | 18 | 8 | 13 | 10 | 10 | 4 |
| 5,76% | 10,79% | 17,99% | 6,47% | 12,95% | 5,76% | 9,35% | 7,19% | 7,19% | 2,88% |
| Cerâmica | Teatro | Poesia | | | | | | | |
| 5 | 7 | 7 | | | | | | | |
| 3,60% | 5,04% | 5,04% | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

| Preferência atividades da Biblioteca | | | | |
|--|-------------------|-----------------|---------------|-----------------|
| Ler jornal/revista | Empréstimo livros | Acesso Internet | Clube Leitura | Aceder a livros |
| 2,42 | 2,41 | 2,5 | 2,57 | 2,32 |
| Gostaria que a Biblioteca criasse um serviço para a sua faixa etária | | | | |
| Sim | Não | NR | | |
| 31 | 15 | 10 | | |
| Tem conhecimento da existência de atividades para o utilizador idoso noutras Bibliotecas? | | | | |
| Sim | Não | NR | | |
| 0 | 51 | 5 | | |